

**PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL DE GESTIÓN DE CALIDAD
ISO 9001:2000 PARA LA EMPRESA BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI
GÓMEZ PINEDA**

JULIAN ANDRES VILLAMARÍN QUIJANO

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2009**

**PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL DE GESTIÓN DE CALIDAD
ISO 9001:2000 PARA LA EMPRESA BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI
GÓMEZ PINEDA**

JULIAN ANDRES VILLAMARÍN QUIJANO

**Trabajo de Grado para optar el título de
INGENIERO INDUSTRIAL**

**Director
Ing. ÁLVARO ARARA
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2009**

Nota de aceptación:

Aprobado por el comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniero Industrial

Ing. ÁLVARO ARARA
Director

Ing. JAIRO A. LOZANO MORENO
Jurado

Santiago de Cali, Febrero del 2009

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi director de proyecto y asesor porque me proporcionaron todo el apoyo e información, tiempo y el conocimiento necesario para el desarrollo de mi proyecto.

A mis padres, mis amigos y compañeros por todo el apoyo y confianza que depositaron en mí para superar cada uno de los retos de mi carrera, lo cual se va ver reflejado en cada uno de mis metas.

A cada uno de los profesores por todo el conocimiento compartido, por sus enseñanzas y cada uno de los consejos que en algún momento me ofrecieron para superar cada reto de mi carrera.

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	9
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2. JUSTIFICACIÓN	16
3. OBJETIVOS	17
3.1 OBJETIVO GENERAL	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4. ANTECEDENTES	18
5. MARCO TEÓRICO	19
5.1 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	19
5.2 CICLO PHVA	20
5.3 SOLUCIONES EN GESTIÓN Y MEJORA	22
5.4 PASOS PARA IMPLEMENTAR SGC	23
5.4.1 Introducción	23
5.4.2 La definición estratégica	23

5.4.3 Beneficios	23
5.4.4 Cómo hacerlo	23
5.4.5 Breve resumen del significado de los elementos de la norma ISO 9001:2000	24
5.4.6 Recursos	25
 6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	 26
6.1 DIAGNOSTICO DE CALIDAD (ESTADO ACTUAL)	26
6.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	27
6.3 PROCESO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL (SGC)	27
6.4 DEFINICIÓN DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL (SGC)	28
6.4.1 Estructuración de Procedimientos de control de documentos	28
6.4.2 Estructuración del procedimiento de control de registros	28
6.4.3 Estructuración de procedimiento de acciones correctivas y preventivas y de mejora	28
6.4.4 Estructuración procedimiento de auditoría internas	28
6.4.5 Estructuración de procedimiento de control de producto de conforme	29
 7. CONCLUSIONES	 31
 8. RECOMENDACIONES	 33
 BIBLIOGRAFIA	 34
 ANEXOS	 35

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Ciclo planear hacer verificar actuar	20

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Diagnostico “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi”	35
Anexo B. Matriz de documentos y registros por proceso vs requisitos ISO 9001:2000	54
Anexo C. Versión 01 Caracterizaciones de los procesos de “Bego ingeniería y/o luz Aleydi”	59
Anexo D. PLANEACION ESTRATEGICA	79
Anexo E. Versión 01 “Estructuración procedimiento control de documentos”	89
Anexo F. Versión 01. “Procedimiento control de registros”	92
Anexo G. Versión 01 “Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora”	94
Anexo H. Versión 01 “Procedimiento de control de producto no conforme”	98
Anexo I. Versión 01. “Procedimiento de auditorías internas”	100
Anexo J. Versión 01. Procedimiento de gestión gerencial	102
Anexo K. Versión 01. Procedimiento de gestión de la calidad	105
Anexo L. Versión 01. Procedimiento de cotización	129
Anexo M. Versión 01. Procedimiento de planificación	135
Anexo N. Versión 01. Procedimiento de ejecución	137
Anexo O. Versión 01. Procedimiento de compras	144
Anexo P. Versión 01. Procedimiento de recurso humano	156
Anexo Q. Versión 01. Procedimiento de recurso técnico	184
Anexo R. Versión 01. Manual de calidad “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi”	191

GLOSARIO

APROBADO: confirma que cumple con los requisitos.

ASEGURAR: cerciorarse de que algo va a suceder.

AUDITORIA: proceso sistemático, independiente y documentado para tener evidencias de las actividades y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar resultados y la extensión en que se cumplen los criterios del sistema de gestión de calidad.

AUTORIDAD: el derecho a realizar acciones y tomar decisiones.

CLIENTE: el receptor de un producto suministrado por el proveedor.

CÓDIGO: un conjunto de normas, regulaciones o principios ordenados sistemáticamente. Conjunto de símbolos y reglas para transmitir información. Combinación de letras y/o números que sirve como identificación oficial abreviada de organismos.

CONFORMIDAD: el cumplimiento de requerimientos especificados.

CONTROL: el acto de impedir o regular cambios en parámetros, situaciones o condiciones.

DATOS: información que se organiza de forma apropiada para análisis manual o por ordenador.

DEFINIR Y DOCUMENTAR: establecer de forma escrita el significado preciso, características o naturaleza de algo.

DOCUMENTOS NO CONTROLADOS: son aquellos documentos que no requieren actualización permanente por lo tanto se identifican con un sello en la primera página, donde se anuncia la leyenda “no controlado”. Se incluye en listado de distribución.

DOCUMENTOS OBSOLETOS: documentos que ya no se requieren para uso operacional. Pueden ser útiles como documentos históricos.

DOCUMENTOS RELACIONADOS: son los formatos y/o registros diligenciados, procedimientos instructivos, listados y demás documentos en los cuales se hace referencia en un procedimiento e instructivo o en el manual de calidad. El cliente puede ser por ejemplo un consumidor final, usuario, beneficiario o comprador. El

cliente puede ser externo o interno a la organización. En una situación contractual el cliente se denomina comprador.

ESPECIFICACIÓN: un documento que establece requisitos.

EVALUACIÓN: averiguar la relativa bondad, calidad o utilidad de una entidad con respecto al propósito especificado.

INSTRUCTIVO: es un documento que explica como se debe realizar una tarea con un alto nivel.

NO CONFORMIDAD MAYOR: ausencia total de procedimiento.

NO CONFORMIDAD MENOR: un único lapso o falta parcial observada en un procedimiento. Evidencia objetiva del no cumplimiento de una situación puntual de un procedimiento o documento del sistema de calidad.

NO CONFORMIDAD: el no cumplimiento de un requisito especificado. La definición se aplica a la desviación o la ausencia de una o varias características relativas a la cantidad en relación con los requisitos especificados.

OBSERVACIÓN: toda situación de desvío con evidencia objetiva no contundente, que no requiera de una acción correctiva.

ORGANIZACIÓN: una compañía, corporación, firma, institución o empresa o parte de las mismas constituidas como sociedad o no, privada o publica, que tiene sus propias funciones y su propia administración.

PERSONAL CALIFICADO: personal que tiene la habilidad necesaria para llevar a cabo actividades particulares.

POLÍTICA DE CALIDAD: las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad expresados de manera formal por la alta gerencia.

POLÍTICA: una guía de pensamiento, acción y decisión.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO: aquellas actividades de proveedor necesarias para suministrar el servicio.

PROCEDIMIENTO: una manera especificada de efectuar una actividad. Secuencia de pasos para efectuar una actividad de rutina.

RECLAMACIONES DEL CLIENTE: cualquier informe adverso o escrito que recibe el proveedor del cliente.

REGISTRO RELACIONADO: documentos que suministran evidencia objetiva de actividades efectuadas o de los resultados alcanzados relacionados en un manual de calidad instructivo o procedimiento.

REGISTRO: un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

REPRESENTANTE DE LA CALIDAD: funcionario en el cual la gerencia general o representante legal delega la función de aseguramiento de calidad. Es el responsable del diseño, implementación, mantenimiento del sistema de gestión de la calidad. Se hace referencia al representante de la calidad como coordinador de aseguramiento de la calidad.

RESPONSABILIDAD: área en la que uno es nombrado para actuar de acuerdo con su propio criterio.

REVISIÓN POR LA GERENCIA: evaluación formal por parte de la alta gerencia acerca de la situación actual de la adecuación del sistema de calidad en relación con la política de calidad y sus objetivos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: nivel de calidad medio a través de una encuesta al cliente final, al finalizar la prestación de un servicio o al terminar de utilizar un producto durante cierto lapso de tiempo previamente establecido.

SERVICIO: los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.

SGC: sistema de gestión de la calidad.

TRAZABILIDAD: la aptitud para rastrear la historia, la aplicación o la localización de una entidad por medio de la identificación registrada. La historia del proceso del producto o prestación del servicio.

VALIDACIÓN: confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

RESUMEN

El trabajo que se realizó en la organización Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda tiene como objetivo llevar a la empresa a obtener la certificación ISO 9001:2000, para este propósito se realizara la planificación de la documentación del sistema de gestión de calidad; donde se realizara la primera versión del manual de calidad, y la documentación de todos los procesos que intervienen en SGC, caracterización de cada uno de los procesos gerenciales, misionales y de apoyo bajo los parámetros de la norma.

Este proceso que se desarrolla en la organización, parte de la realización de un diagnóstico frente al cumplimiento de los requisitos de norma, donde se evidenciara el estado actual del sistema de gestión de la empresa, el cual es punto de partida para el desarrollo del proyecto.

La alta dirección de la organización Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda, tomó la decisión de empezar a planificar el sistema de gestión de calidad porque la norma ISO 9001:2000, propone un modelo de administración que les posibilita a la empresas contar con herramientas de gestión mucho más sólidas y eficaces, que les permita orientar todos sus esfuerzos de una manera mucho más eficaz para el cumplimiento de sus meta. Actualmente el ámbito global el mercado es muy competitivo por esta razón las organizaciones deben planear estrategias que les permita subsistir en el mercado.

Para el éxito del proyecto se necesita total compromiso por parte de la alta dirección y las personas que intervienen en cada uno de los procesos de la organización, por esta razón fue posible articular dentro de la organización una persona encargada de gestionar todas las actividades necesarias para planificar el sistema documental del sistema de gestión de calidad, con ayuda de un asesor externo que tiene como responsabilidad orientar el desarrollo del proyecto.

A la fecha, se elaboraron los documentos, formatos, manuales e instructivos requeridos, incluyendo los procedimientos de obligatorio cumplimiento contemplados en la norma; todos estos documentos siguen en curso de aprobación e implementación, a la espera de que el sistema se mantenga y logre establecerse de manera definitiva y conservarse para lograr la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2000.

INTRODUCCIÓN

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda, es una empresa que ejecuta obras civiles, obras de urbanismo, movimientos de tierras y suministra servicios de topografía y alquiler de maquinaria; proporcionando a sus clientes rentabilidad y confiabilidad a través de personal calificado, y disponibilidad de equipos; distinguiéndose por su atención oportuna, creatividad, brindando bienestar a todo su equipo de trabajo y protección al medio ambiente.

El desarrollo de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda, dedicada a la realización de proyectos de ingeniería civil, en las actividades de construcción, ejercen un fuerte impulso en el control organizacional, el cual se constituye en un proceso para cerrar brechas entre el estado inicial que observamos en la organización y el estado final que deseamos llegar.

Debido a todos estos factores influyentes se tomó una decisión planificar el sistema documental de gestión de calidad, con el cual se pretende aportar una experiencia y algunas propuestas prácticas que van a servir de herramienta para que Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda adopte una actitud frente al desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en su organización, para satisfacer las necesidades de los clientes, de manera estandarizada, y mejorar cada vez más la forma de hacerlo, superando así sus expectativas.

Todo hasta llevar a la empresa a un estado en el cual desarrolle sus actividades, con fines de prevenir errores y fallas en los procedimientos, asegurando un proceso de mejoramiento continuo no sólo en los procesos como tales, si no en el servicio, en el producto y en los procedimientos, de tal forma que el sistema funcione casi de manera autónoma, bajo parámetros de control que garanticen el cumplimiento de las especificaciones de los clientes en términos de producto, servicio y tiempo de entrega.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda es una empresa del sector de la construcción dedicada a obras Civiles, de urbanismo, movimientos de tierra y servicios Topográficos. La empresa tiene su sede en Cali operando desde el 10 de febrero de 1993 cuando inició actividades de Topografía. En los últimos años ha aumentando su capacidad instalada, ampliando su mercado e incursionando en obras tales como fundimiento de losas, impermeabilización de losas, construcción de viviendas, reparación de alcantarillados, pavimentación de vías, entre otras operaciones.

En sus comienzos cuando la empresa inicio actividades existían en el sector de la construcción poco menos de 25 empresas (Clain Ltda., C.M.O, GAMMA, González y Asociados, Meléndez S.A, entre otras.). Actualmente las condiciones del mercado han cambiado radicalmente, haciéndose cada vez más competitivo y hoy por hoy fácilmente se encuentran en la comarca Vallecaucana 134 empresas en este sector. No solo el mercado se ha hecho más competitivo sino que la competencia es cada vez más numerosa, más agresiva, más talentosa y a su vez los clientes son cada vez más exigentes en términos de calidad, tecnología, precio y cumplimiento.

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda bajo las condiciones actuales y a través de su grupo gerencial es consciente de las amenazas existentes en su entorno y entiende que para competir y permanecer en el mercado actual, no es suficiente contar con una amplia infraestructura tecnológica sino que es necesario ganar la confianza y fidelidad de los clientes mediante obras de ingeniería y desarrollos de excelente calidad.

Entendiendo que un buen Sistema de Gestión de Calidad debe estar orientado a la satisfacción del cliente, el paso obvio será conocer sus necesidades y expectativas y proactivamente anticiparse a las mismas, para satisfacerlas y superarlas ganando así la fidelidad y la satisfacción de las partes interesadas, factores estos que aunados a nuevos servicios y desarrollos de ingeniería aseguran la permanencia y competitividad de la empresa.

Estas críticas problemáticas son las exigencias de los nuevos entornos, agravadas no solo por la competencia local, sino también por la presencia de nuevos entrantes como son los competidores internacionales, fenómeno que actualmente

Se está observando y que es consecuencia de la globalización y de las nuevas tendencias para ganar participación en el mercado con rentabilidad y salud corporativa.

Para Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no es un asunto de moda, es una estrategia de competitividad, una necesidad obvia que en palabras de su Gerente, “requiere máxima prioridad”.

Este proyecto se enfoca en levantamiento de información para planificar sistema de gestión de calidad en los diferentes procesos que se desarrollan dentro de la empresa. Todo con el objeto de ser competitivos y mejorar la eficiencia de sus procesos.

2. JUSTIFICACIÓN

La actividad económica del país se encuentra en un mercado cambiante y cada vez más competitivo. Las empresas se ven forzadas a adaptarse a las nuevas circunstancias, y es entonces cuando los empresarios colombianos se dan cuenta de que sus negocios son comparativamente más pequeños y frágiles de lo que lo eran antes. Por consiguiente es cuando la empresa debe esforzarse en aplicar soluciones de futuro en vez de acogerse solamente a remedios como reducciones de Nómina, recortes de gasto, liquidación de sociedades filiales con pérdidas; En ciertos casos, la solución más adecuada no se encuentra en dichos remedios sino en redefinir las bases del negocio y apostar por la Gestión hacia la Calidad Integral (CALIDAD TOTAL) y el crecimiento sostenido de la empresa, con novedosos esquemas comerciales y de mercadeo.

Los países más evolucionados no son los que tienen más y mejores recursos naturales, sino los que tienen mejores empresas de clase mundial. Compárese, por ejemplo, los abundantes recursos naturales de Rusia con los recursos limitados de Japón. Lo que de verdad marca la diferencia entre los niveles de desarrollo es la capacidad que han tenido en los últimos años de ser competitivos bajo estándares altos de calidad.

Con base en todo lo anterior no cabe ninguna duda que las empresas, que deseen seguir siendo competitivas deberán adoptar la filosofía de alta calidad. En el sector de la construcción son pocas las pymes, que cuentan con un sistema de calidad sólido que les permita competir con las demás empresas, por esta razón Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez, tomo la decisión de optar por la presatacion de mis servicios con el fin de planificar todo el sistema documental para certificarse con la norma ISO 9001:2000.

Definitivamente la empresa ha dado un paso gigantesco para lograr la certificación porque cumpliendo este objetivo, ingresara al grupo de constructoras que están avaladas para poder competir, en cualquier tipo de licitación, además los ingresos se incrementaran y ganaran posicionamiento dentro de un sector muy competido.

El objetivo principal de este proyecto es realizar el trabajo con mucha responsabilidad. Por esta razón decidí participar dentro del proyecto ya que las aspiraciones son ambiciosas.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Planificar el sistema documental de Gestión de Calidad para la empresa Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda, según los requerimientos de la norma ISO 9001:2000.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico que presente el estado actual de la empresa Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda, frente al cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO-9001:2000.
- Identificar, seleccionar, priorizar y normalizar de los procesos requeridos por el S.G.C.
- Planificar el sistema documental de Gestión de Calidad, basado en los parámetros de la norma NTC ISO 9001/2000.

4. ANTECEDENTES

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda con el fin de establecer en la organización una cultura de la Calidad, para satisfacer las necesidades de los clientes, de manera estandarizada, y mejorar cada vez más la forma de hacerlo, superando así sus expectativas se vio en la obligación de implementar un Sistema de Gestión de Calidad a causa de su crecimiento en el mercado e incremento de nuevos competidores.

La idea de crear el Sistema de Gestión de Calidad ha venido evolucionando desde principios del año 2007 por la necesidad de poder cumplir con las exigencias y requisitos de los clientes potenciales tales como cementos Argos, Emcali, Secretaria de vivienda y estar a la par con las demás organizaciones competidoras que actualmente tienen implementado el SGC.

Con este proyecto se contribuye al mejoramiento de la competitividad, la cual presenta algunas falencias de tipo organizativo; el proceso se sustenta en la planificación de la documentación (SGC) basado en los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2000, consiguiendo dar solución a las necesidades que tiene la empresa. El sistema de Gestión de Calidad cubre todos los procesos con los cuales opera la empresa actualmente, estos deben tener un sistema que funcione eficazmente consiguiendo su mejora, todo esto se refleja en la calidad de sus productos y servicios.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Tomado lo expuesto en requisitos de documentación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000.

Requisitos generales:

La Organización debe de:

- Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de estos procesos sea eficaz.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Requisitos de documentación:

La documentación debe incluir:

- Procedimientos e instrucciones.
- Declaraciones de la política de la calidad y objetivos de la calidad.
- Manual de la calidad.
- Los procedimientos requeridos en esta Norma.
- Los documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.

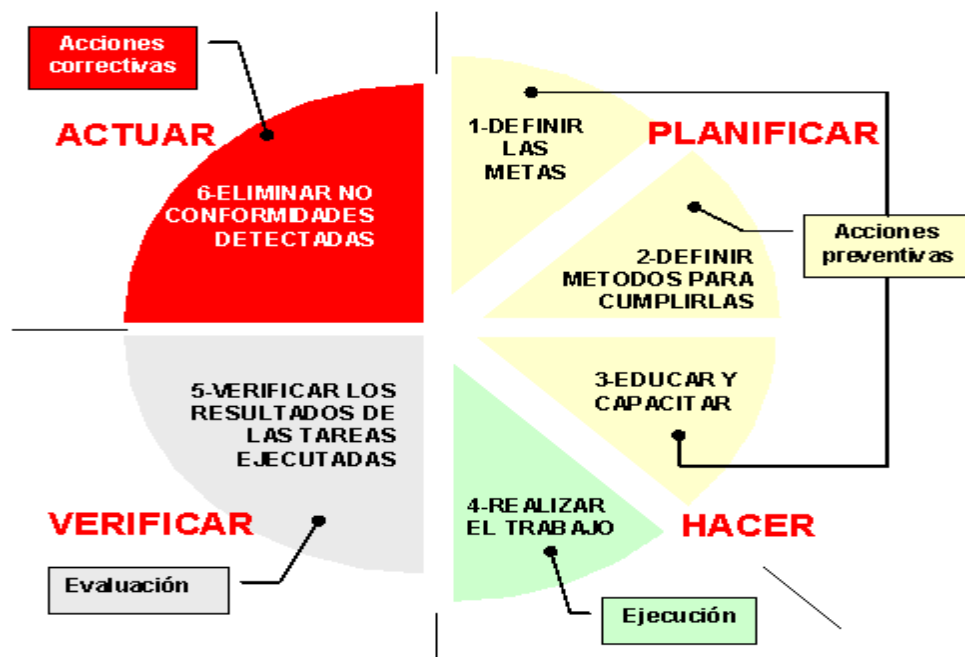
- Los Registros requeridos por esta Norma.¹

En resumen, el diseño de la estructura documental del sistema de gestión de calidad de la empresa “Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda”. Se debe desarrollar en forma tal que satisfaga cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en su numeral 4, dado que actualmente la organización utiliza un sistema informal que no se ajusta a la norma, tal como se evidencia en el desarrollo del diagnóstico de calidad.

5.2 CICLO PHVA

Según lo establecido por metodología del ciclo phva para la realizar la caracterización de cada uno de los procesos con los que cuenta la organización.

Figura 1. Ciclo planear hacer verificar actuar



Fuente: El ciclo PHVA planear-hacer-verificar-actuar [en línea]. España: BLOG-TOP, 2004. [Consultado 14 de Julio, 2008]. Disponible en Internet: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>

¹ Requisitos de la documentación [en línea]. Argentina: ISO, 2001. [Consultado 15 de marzo, 2008]. Disponible en Internet: http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html

- **Planear.** Mediante la planificación del sistema de Gestión de la calidad se determinan los procesos presentes en la organización a partir de la cadena de valor y la complejidad existente, así como cada uno de los elementos que componen la caracterización de cada proceso; se definen objetivos y la política de calidad para el direccionamiento de organización; se determinan las responsabilidades y la autoridad de cada uno de los miembros de la organización. Se definen los recursos necesarios para la implementación, desarrollo y mantenimiento del sistema de Gestión de la calidad, la competencia necesaria para el buen desarrollo de los proyectos y las actividades para el mantenimiento de la infraestructura. La estructuración del sistema de Gestión y Control determinara su comportamiento frente al entorno del afuera y el mañana y los requisitos del cliente del hoy y el ahora, para su plena satisfacción.

- **Hacer:** Luego de la planeación de la organización, se procede a la ejecución del proyecto por parte de la organización. En esta fase, actúan todos los miembros de la organización, se conoce el porqué y el alcance de cada área por desarrollar según los requisitos del cliente; es entonces cuando la organización comienza su etapa de crecimiento, desarrollo y liderazgo para la realización del producto. Se establece todas las actividades y etapas para la ejecución del proyecto, que van desde la realización de los términos de referencia, planificación del proyecto, diseño, compras, realización del proyecto, y el control que se desarrolle sobre los dispositivos de seguimiento y medición para la verificación de las actividades ejecutadas en el mismo ya se esté de consultoría o de construcción.

- **Verificar y Actuar:** Es la manera de ejercer control sobre el sistema. Se verifica las actividades para hacer que se cumpla lo planificado, con el fin de conocer el desempeño de la organización. La verificación puede ser realizada a través de auditorías internas al sistema de Gestión, Verificación de la percepción del cliente en cuanto al cumplimiento de sus requisitos, desempeño de los procesos a través de los indicadores de Gestión definidos, Verificación de la calidad del producto por entregar al cliente y se Verifica cumplimiento de los compromisos adquiridos por la organización.²

Esta metodología se utiliza para la caracterización de cada uno de los procesos que intervienen internamente en la empresa con el fin de evaluar cada una de las actividades que se realiza en ellos, desde su planeación, ejecución de las cosas

² El ciclo PHVA, planear-hacer-verificar-actuar [en línea]. España: BLOG-TOP, 2004. [Consultado 14 de mayo, 2008]. Disponible en Internet: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>

que se planearon, luego la evaluación o verificar como se realizaron las cosas según lo planeado para luego proceder a tomara ACPM (acciones correctivas, preventivas y de mejora), para que no vuelva a suceder.

5.3 SOLUCIONES EN GESTIÓN Y MEJORA

Hoy en día las empresas con el objeto de aumentar su competitividad y presencia en el mercado optan por la implantación de alguna estrategia competitiva y una de ellas es la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2000.que les permita alcanzar altos niveles de desempeño y generar las siguientes ventajas competitivas:

- Mejora de la imagen de la empresa.
- Aumento de la satisfacción de sus clientes.
- Reducción de quejas y reclamaciones.
- Reconocimiento nacional e internacional de su sistema de calidad.
- Estandarización y gestión eficaz de sus procesos.
- Aumento de la productividad de su empresa.
- Eliminación de pérdidas causadas por re-trabajos ó re-procesos.
- Promover el entendimiento de las necesidades del cliente interno y externo.
- Establecer un sistema formalizado de gestión en su empresa.
- Analizar la información de la eficacia y eficiencia de sus procesos.
- Eliminar la burocracia de papeleo y procedimientos.
- Estructuración de un sistema documental con enfoque a procesos.
- Mejoramiento de la competencia y eficacia de su personal.
- Mejora continua en su empresa.³

Al planificar el sistema de gestión de calidad en la empresa Bego Ingeniería podrá aumentar la satisfacción de los clientes, debido a que en la implementación del sistema nos dará directrices para enfocar todos los esfuerzos de la organización hacia la satisfacción de los requerimientos tanto implícitos como explícitos de los clientes, al mismo tiempo llevando a la organización ha ser competitiva en el mercado regional y nacional; además de otras ventajas que este conlleva.

³ Soluciones en gestión y mejora [en línea]. Argentina: SGM consultores, 2001. [Consultado 25 de abril, 2008]. Disponible en Internet: http://www.sgmconsultores.com/page_1188235676421.html

5.4 PASOS PARA IMPLEMENTAR SGC

Según lo establecido en la cita se tomo como referencia los pasos para la planificación del sistema documental del sistema de gestión de calidad.

5.4.1 Introducción. Es de conocimiento del mundo empresarial que las empresas deben llegar a la Certificación de un Sistema de calidad basado en alguna norma, siendo ISO 9001:2000, la norma Internacional de mayor aceptación. Ya es una barrera comercial, ya no basta con “hacer creer” que la empresa trabaja bien, hay que mostrar evidencias. Las empresas que no cumplen con este requisito pierden opciones de comercializar sus productos o sus servicios, sin embargo existe otro competidor que si cumple este requisito. Es por lo tanto un imperativo de mercado lograr una certificación.

5.4.2 La definición estratégica. La gerencia debe tomar la decisión estratégica: trabajar para desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000.

Este artículo explica brevemente lo que implica esta decisión en términos de cambios, al mismo tiempo que interesa comentar los beneficios que derivan de esta decisión.

5.4.3 Beneficios. Bien vale la pena trabajar en un sistema de gestión de calidad, ya que la empresa desarrollará un sistema estructurado, ordenado y basado en principios universales de la administración moderna. Esto lleva a la empresa a reducir sus costos operativos, a generar un nuevo y competitivo ambiente de trabajo, a poner en práctica dos paradigmas: uno desarrollar la permanente satisfacción de los clientes y segundo, dar las bases para hacer realidad la mejora continua de sus procesos. Son muchos los gerentes que señalan: “ya no es posible regresar al pasado, ISO 9001:2000 está presente en todas las actividades que desarrollamos”.

5.4.4 Cómo hacerlo. El primer paso es tomar una capacitación para entender un amplio espectro de ideas y de lenguaje que debe aprender la empresa desde la gerencia hasta el último empleado. Hay que entender y manejar el significado de términos tales como calidad, mejora continua, modelo PDCA, medición, control de procesos, retroalimentación del cliente, mejora del sistema, auditoria de calidad, producto no conforme, falla, plan de acción, procedimiento, verificación, validación, revisión, en fin una variedad de ideas que trabajando en conjunto permiten a la empresa ir modelando la nueva cultura organizacional.

La capacitación permite educar al personal, hacerse menos resistente a los cambios que se generan al adherir a la norma, a ensamblar los procesos de manera más

eficiente, permite sensibilizar a la organización para crear un sistema gerencial moderno, que sea capaz de adaptarse rápidamente al requerimiento de cliente.

Luego se desarrolla un proceso de documentación del sistema de gestión, el cual se lleva a la práctica de modo que el trabajo se organiza apropiadamente para lograr el estándar definido en cada proceso. La Gerencia, entre tanto, trabaja con elementos de la planificación estratégica, y deberá estar permanentemente monitoreando el proceso de implementación del SGC. Los documentos y registros se organizan, las actividades se planifican, los compromisos asumidos se cumplen. La organización progresa estructuradamente.

La Norma ISO 9001:2000 tiene 5 grandes pilares: en primer lugar el Sistema de gestión de la calidad, en segundo lugar se establece la Responsabilidad de la Dirección, tercero, la Gestión de los recursos, cuarto, La realización del producto y quinto se desarrollan las directrices de la mediación, análisis y mejora continua.

5.4.5 Breve resumen del significado de los elementos de la norma ISO 9001:2000:

- El Sistema de gestión de la calidad, explica los requisitos generales del Sistema de Calidad, de este modo cada compañía construye su propio sistema, a la medida. Esto contempla definir los requerimientos para el control de la documentación y el control de los registros los cuales serán más o menos complejos en función del tipo de negocio y tamaño de la empresa.
- La Responsabilidad de la Dirección: contempla las responsabilidades de la gerencia, quien asume el compromiso con la calidad y con la satisfacción del cliente. Define la Política de calidad y los objetivos de calidad, lo cual es parte de la planificación estratégica que se supone ha definido o mantiene la empresa. Establece el marco administrativo y niveles de autoridad que requiere la empresa. También es responsable por el monitoreo del SGC.
- La Gestión de los Recursos, se refiere a la necesidad de definir y establecer los recursos tanto económicos como financieros, los recursos de personal, los de infraestructura y de ambiente de trabajo, necesarios para generar productos y servicios de acuerdo al estándar de calidad definido por la gerencia.
- El capítulo de la Realización del Producto es uno de los temas más amplios ya que en el se encuentran los lineamientos para la planificación de la realización del producto, los aspectos comerciales, la ejecución del producto o prestación del servicio, los temas de las adquisiciones, el tratamiento del diseño y desarrollo, el

manejo del control sobre los dispositivos de seguimiento y medición que utilice la empresa para medir y alcanzar las especificaciones del producto o servicio ofrecido.

- Finaliza la normativa con una propuesta sobre la medición, análisis y mejora del sistema de gestión que se construya. En este apartado, se encuentran las reglas para medir la satisfacción de clientes, para organizar el subsistema de auditoría, y la aplicación de los métodos de control para seguimiento de los procesos que permitan demostrar la capacidad para alcanzar los resultados planificados. En este capítulo encontramos los elementos de verificación (inspección), el manejo de los productos no conformes y las acciones correctivas y preventivas que deben desarrollarse. En este contexto la mejora del SGC se hace un imperativo, como motor para lograr mejores estándar de productos o de servicios.

5.4.6 Recursos. Los recursos para efectuar un proyecto dependerán del tamaño de la empresa y de su complejidad, sin embargo, el compromiso de la gerencia es mandatorio, el poner esto como una meta de empresa es clave. Los efectos que surgen de su aplicación, cruzan no solo la documentación, sino la cultura de la empresa, la cual en muchos casos hay que remodelar o redefinir. No importa el tamaño, importa la decisión estratégica que se formula por parte de la alta gerencia. La selección de los asesores también es importante, la experiencia es una variable clave para lograr el éxito⁴.

Lo más importante para que la empresa implemente el sistema de gestión de calidad, es el compromiso por parte de la alta dirección de la empresa Bego ingeniería ya que es aquella que toma la decisión de su implementación y destina fondos para este. Las empresas desarrollaran un sistema bien estructurado, ordenado el cual le va ayudar a reducir costos operativos en las diferentes áreas de la empresa, además de crear una cultura de trabajo de hacer las cosas bien y enfocadas a la satisfacción de los clientes.

⁴ Pasos para implementar un SGC [en línea]. España.: de Gerencia, 2005. [Consultado 21 de abril, 2008]. Disponible en Internet: http://www.degerencia.com/articulo/pasos_para_implementar_un_sistema_de_gestion_de_calidad_basado_en_la_norma_internacional_iso_9001

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Para realizar la planificación de la documentación del sistema de gestión de calidad, basado en la norma NTC ISO 9001:2000. En la organización “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez” se definieron una serie de etapas para su desarrollo las cuales se componen de:

6.1 DIAGNÓSTICO DE CALIDAD (ESTADO ACTUAL)

En la primera etapa, se desarrolla el diagnóstico para evaluar el estado actual del sistema de gestión de calidad de la organización, basado en los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2000. Este se desarrolló en el 2008, momento que la alta dirección de “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez”, decidió empezar con el proceso de implementar un sistema de gestión de calidad.

Dentro de esta etapa se puso en evidencia la necesidad de realizar la documentación y actualización de unos aspectos del sistema de la organización. En el diagnostico se compara las prácticas actuales que desarrolla la organización con las necesidades para el cumplimiento de cada uno de los parámetros de la norma.

En la actualidad la organización no presenta e implementa ningún tipo de procedimiento documentado ni establecido como son de tipo obligatorio y los de soporte para su operación y cumplimiento de norma. Al realizar la documentación de cada uno de los estos procedimientos y demás de soporte, con el fin de contar con toda la documentación necesaria para cumplimiento de la norma, de esta manera va permitir a la organización gestionar todos sus recursos de tal manera que permita asegurar calidad de productos y servicios de “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez”. Este diagnostico se muestra a continuación. Ver anexo (Anexo A. Diagnostico “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi”).

Después de culminada la etapa se realizó un listado maestro (norma cero), en el cual se registró de forma clara como se va a codificar cada uno de los documentos y registros que componen el sistema documental de gestión de calidad de la organización, ver anexo (Anexo B. Anexo B. Matriz de documentos y registros por proceso vs requisitos ISO 9001:2000).

6.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

En esta etapa se realizó la definición del mapa de proceso donde se ilustra cada uno de los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad y su operación de la organización “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez”, Esta caracterización se realizó siguiendo los parámetros de la norma ISO 9001:2000; para realizarla se utilizó la metodología del PHVA la cual nos permite tener una visión clara de cada una de las actividades (planear, hacer, verificar y actuar) que se realizan dentro de cada uno de los procesos tanto gerenciales, misionales y de apoyo, los cuales se ilustran en el mapa de procesos. Cada una de las caracterizaciones se muestra ver anexo (Anexo C. Versión 01. Caracterizaciones de los procesos “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi”).

La ventaja de utilizar la metodología del ciclo PHVA es que permite describir de manera clara y detallada cada una de las actividades que se realiza dentro de cada uno de los procesos que intervienen en la organización, permitiendo con esto garantizar la efectividad de cada uno de ellos.

6.3 PROCESO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL (SGC)

En la etapa de planificación del sistema documental de la organización, se definieron una serie de actividades que las llevaba a cabo el representante de la dirección (SGC), las cuales se realizaban en compañía del asesor de calidad y la alta gerencia, como primera estancia se empezó redefiniendo todas las áreas estratégicas, las cuales incluía misión, visión, y toda la planeación estratégica requerida por el sistema de gestión de calidad, se muestra ver anexo (Anexo D. Planeación estratégica.)

En esta planeación estratégica se incluye la formulación de la política de calidad, que de acuerdo a los parámetros de norma debe ser coherente con los propósitos de la organización y que considere aspectos como el cumplimiento de los requisitos del cliente y un enfoque de mejoramiento continuo. Además se definieron los objetivos de calidad de la organización los cuales deben ser definidos bajos criterios, medibles, mantenibles, rentables, aplicables y alcanzables. Para el desarrollo de estos fue de gran importancia la participación activa de la alta gerencia, en la planificación del sistema documental demostrando compromiso a través de la participación en cada una de las actividades que se realizaron, además de destinar fondos para su desarrollo.

6.4 DEFINICIÓN DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL (SGC)

Para la definición de los procedimientos, registros que hacen parte de la pirámide documental de la organización, se empezó por la definición de los procedimientos de tipo obligatorio, posteriormente se definieron los procedimientos de los macro procesos del sistema de gestión de calidad de la organización.

6.4.1 Estructuración de Procedimientos de control de documentos. Se realizó este procedimiento para cumplimiento del requisito de la norma NTC ISO 9001:2000; Las cláusula 4.2.3 y cada uno de sus literales, donde se plantea la forma de cómo van a controlarse, aprobarse antes de la edición, revisión y actualización si es necesario, identificación de cambios y de revisión de estado, disponibilidad de versiones en los puntos de utilización, identificación de documentos externos y prevención de uso de documentos obsoletos. Este procedimiento es aplicable a cada uno de los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad de la organización, el cual se muestra en el (Anexo E. versión 001 “Procedimiento control de documentos”)

6.4.2 Estructuración del procedimiento de control de registros. Se documenta el procedimiento para describir cada una de las actividades de identificación, almacenamiento, protección, recuperación de datos, tiempo de retención y su disposición final. Este procedimiento es aplicable a cada uno de los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad de la organización, el cual se muestra en el anexo (Anexo F. versión 001”Procedimiento control de registros”).

6.4.3 Estructuración de procedimiento de acciones correctivas y preventivas y de mejora. Se documenta este procedimiento con el objeto de tomar acciones apropiadas para eliminar las causas de la no conformidad, para eso se debe revisar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la necesidad de acciones para prevenir la recurrencia, implantar acciones necesarias para levantar la no conformidad. Además se establece las acciones preventivas para evitar la ocurrencia de las no conformidades. Este procedimiento se muestra ver anexo (Anexo G. versión 001 “Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora”). Procedimiento de acciones correctivas y preventivas y de mejora, para cumplimiento de la cláusula 8.5.2 y 8.5.3 de la norma NTC ISO 9001:2000.

6.4.4 Estructuración procedimiento de auditoría internas. Se realizó el procedimiento de auditoría interna, con el fin de establecer los pasos para auditar la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización y cumplimiento de la cláusula 8.2.2 de la norma, en el cual se establecen las auditorías internas,

metodología, y la forma de cómo auditar cada proceso de la organización para evidenciar el cumplimiento de los parámetros de la norma(cláusulas), según aplique en el proceso de esta forma de podrá evidenciar la conformidad del sistema de gestión de calidad de la organización, para el levantamiento de hallazgos, de este modo la organización estará en un proceso de mejora continua de su sistema, para estar en capacidad de afrontar una auditoria de tercera parte la cual es realizado por ente comercial y contractualmente independiente de la organización, la cual recomienda o no el sistema implementado. Este procedimiento se muestra ver anexo. (Anexo H. versión 001 “Procedimiento de auditorías internas”).

6.4.5 Estructuración de procedimiento de control de producto de conforme.

Se realizó el procedimiento de control de producto no conforme para identificar el producto que esta por fuera de los requerimientos y cumplimiento de la clausula 8.3 de la norma, este debe ser controlado para prevenir un uso no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades se definen en el procedimiento documentado ver anexo (Anexo I. versión 001 “Procedimiento de producto no conforme”).

Adicionalmente de definir cada uno de los procedimientos de tipo obligatorio frente al cumplimiento de los parámetros de la norma. Se realizó la estructuración de cada unos de los procedimientos de los macro-procesos y todos los formatos para cumplimiento de de los cláusulas y cada unos de los literales de la norma y además para asegurar la eficacia del sistema de gestión de la organización; En los proceso gerenciales se definieron procedimiento del proceso de gestión gerencial y formatos relacionados, ver anexo (Anexo J. Procedimiento de gestión gerencial); procedimiento del proceso de gestión de la calidad y formatos relacionados tal como encuesta de satisfacción al cliente (numeral 8.2, clausula 8.2.1 satisfacción de cliente) que se utiliza como un mecanismo para conocer la percepción del cliente frente al producto o servicio, también formato de acta de reuniones con el fin de mostrar evidencia de la revisión del sistema por parte de la dirección (numeral 5.6 Revisión por la dirección) entre otros , ver anexo (Anexo K. procedimientos de gestión de la calidad); de los procesos misionales de la organización se definieron procedimiento de cotización y formatos relacionados, ver anexo (Anexo L. procedimiento de cotización); para el procedimiento de planificación, ver anexo (Anexo M. procedimiento de planificación),por el procedimiento de ejecución, ver anexo (Anexo N, procedimiento de ejecución); y de los procesos de apoyo se definieron para el macro-proceso de compras procedimiento documentado y formatos relacionados tales como evaluación de proveedores, base de datos proveedores, orden de compra y carta de comportamiento de proveedores, para cumplimiento de literales de la norma, ver anexo (Anexo O. procedimiento de compras); adicionalmente por el macro-proceso de recurso humano se generaron algunos perfiles del cargo donde

registraba información tal como habilidades requeridas, funciones del cargo, educación requerida entre otra información, los cuales son registros que se generaron a partir del formato del perfil del cargo, además de otros formatos relacionados dentro del procedimiento, Ver anexo (Anexo P. procedimiento de recurso humano) y por el proceso de recurso técnico y sus formatos relacionados, ver anexo (Anexo Q. procedimiento de recurso técnico).

Finalmente, dentro del proceso de planificación y definición de la pirámide documental se comenzó con la estructuración del manual de calidad de la organización para cumplimiento de la clausula de la norma 4.2. Requisitos generales de la documentación, literal b, donde se contempla las directrices de la organización, la misión, visión, se redefinió el organigrama, además incluye como va se la gestión del manual, la política de calidad (clausula 5.1 literal b, clausula 5.3); para la definición de esta política se tuvieron en cuenta las expectativas de los clientes de la organización y las expectativas de las partes interesadas los cuales llevándolas a una metodología bajo un criterio gerencial y evaluando cada uno de estos aspectos obtuvimos unas directrices de calidad con las cuales definimos la política de calidad, dentro de este manual incluye los objetivos de calidad (clausula 5.4.1) y su gestión para el cumplimiento de cada uno de estos, entre otros aspectos. Ver anexo (Anexo R. Versión 01. Manual de calidad “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi”).

Durante la implementación, se recomienda que la alta gerencia defina los responsables o lideres para cada proceso. A partir de ese momento se empezara a sensibilizar y capacitar a cada uno de los colaboradores que intervienen en la correcta aplicación de los procedimientos de tipo obligatorio de norma y demás documentos que compone el sistema de gestión de calidad de la organización.

7. CONCLUSIONES

- La planificación del sistema documental del sistema de gestión de calidad tiene la necesidad de la participación activa de todas las personas involucradas en cada uno de los procesos de la organización, adicionalmente se debe tener conciencia de la importancia de la modificación y ajustes de la documentación para su aplicación.
- La actividad económica de Colombia se encuentra en un mercado cambiante y cada vez más competitivo. Las empresas se ven forzadas a adaptarse a las nuevas circunstancias, y es entonces cuando los empresarios colombianos se dan cuenta de que sus negocios son comparativamente más pequeños y frágiles de lo que lo eran antes. Por consiguiente es cuando las empresas debe esforzarse en aplicar soluciones de futuro de empresas de clase mundial, en vez de acogerse a remedios superficiales como reducciones de gastos operativos como Nómina, hacer más con menos, a como de lugar. Por esta razón el equipo directivo de “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi Gomez”, esta convencida que obtención de la calidad es competencia de todo los funcionarios, con el objetivo fundamental de atender a las necesidades y expectativas explícitas e implícitas de los clientes.
- Al realizar la planificación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, son visibles algunas fallas que ocurren en la organización tales como falta de planificación en cada uno de los procesos, no evidencia de trazabilidad dentro de sus procesos, entre otras. La realización de este sistema busca que la organización sea eficaz en cada uno de sus procesos y de esta manera poder mejorar y ser competitiva.
- La planificación del sistema documental de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas NTC ISO 9001:2000, es un proceso bastante dispendioso, que necesita de tiempo, disciplina y constancia. Este cobra importancia cuando por parte de cada colaborador, realiza de manera eficaz sus funciones y registra de forma veraz la información en cada uno de los formatos que les compete. Ya que el éxito de esta planificación e implementación no solo depende de un coordinador de calidad y/o representante de la dirección.
- Con este proyecto, se busca apoyar la implementación del Sistema de Gestión De Calidad ISO 9001:2000, en organización “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi” Gómez”. Ltda., por medio del desarrollo de la Planificación del SGC, que

contempla principalmente la documentación necesaria para articular el Sistema de calidad; constituyendo así el primer paso determinante en la implementación de la norma para obtener la certificación.

- La implementación de un SGC, cobra cada vez más importancia dentro de las organizaciones que pretenden subsistir en un mercado altamente dinámico y competitivo, que se enfrenta a un cliente más exigente, en busca de confianza y satisfacción de sus requerimientos.
- Más allá de buscar una certificación la organización “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi” Gómez”. Busca adecuar el sistema documental a las necesidades de la empresa con el fin proporcionar soluciones que aumenten la calidad y la eficiencia en cada uno de los procesos y la excelencia en todos los niveles de la organización.
- Las organizaciones se enfrentan a limitaciones que presenta el mercado empresarial, social y financiero en nuestro país. Por esta razón requieren anticiparse y adaptarse a los cambios que presenta. Esto solo se puede conseguir mediante una gestión del cambio de filosofía, una de las primeras medidas es implementar un sistema de gestión de calidad el cual es fundamental para asegurar que todos los requisitos implícitos y explícitos del cliente se cumplan y se excedan y adicionalmente la empresa optimice los recursos de este modo se puede asegurar la permanencia en el mercado.

8. RECOMENDACIONES

- Toda la planificación de sistema documental del sistema de gestión de calidad, cobra sentido siempre y cuando sea utilizada como una herramienta de trabajo, por esta razón luego de la generación de la primera versión del sistema documental se deben realizar respectivos cambios o ajustes de acuerdo a las necesidades de la organización, para cuando se vayan a certificar la organización muestre evidencia de un sistema de gestión de calidad maduro, donde se están cumpliendo metas y está en constante mejora.
- La organización “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi”, debe continuar en el proceso de trabajar en pro de culminar la definición y realización de los ajustes necesarios a la planificación de la documentación del sistema de gestión de calidad, ya que esta es la primera versión documental que se genera en la organización para llegar al punto de evidenciar un sistema bien estructurado cuando se presente la auditoria de tercera parte, en la cual se recomienda o no el sistema de la organización para obtención del certificado de sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2000.
- La empresa debe adoptar un enfoque de mejora continua de cada uno de los procesos que compone el sistema de gestión de calidad, los cuales le aseguran el desarrollo y la competitividad en el mercado.
- Se recomienda a la organización que tome como cultura la realización de auditorías internas a intervalos planificados, esta depende de la criticidad de cada uno de los procesos, con el objeto de mantener la eficacia del sistema de gestión de calidad y mantener a cada uno estos bajo un enfoque de mejora continua hasta llevarlos a la excelencia.

BIBLIOGRAFIA

El ciclo PHVA [en línea]. España: BLOG-TOP, 2004. [Consultado 14 de mayo, 2008]. Disponible en Internet: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>

Pasos para implementar un SGC [en línea]. España.: de Gerencia, 2005. [Consultado 21 de abril, 2008]. Disponible en Internet: [http://www.degerencia.com/articulo/pasos para implementar un sistema de gestion de calidad basado en la norma internacional iso 9001](http://www.degerencia.com/articulo/pasos_para_implementar_un_sistema_de_gestion_de_calidad_basado_en_la_norma_internacional_iso_9001)

PAUL, James. Gestión de la calidad total: Las cinco funciones de la Gestión de calidad. 4 ed. Madrid: Prentice Hall, 1997. 271 p.

Requisitos de la documentación [en línea]. Argentina: ISO, 2001. [Consultado 15 de marzo, 2008]. Disponible en Internet: http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html

SENILLE, Andrés y VILAR, Joan. ISO 9000 en empresas de servicios: El sistema de Calidad. 3 ed. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A., 1996. 231 p.

_____. STOLL, Guillermo. ISO 9000 las normas para la calidad en la práctica, calidad total y normalización: El manual de la calidad. 3 ed. Barcelona: Ediciones Gestión 2000s.a, 1994. 263 p.

_____. TORRES, Rosa. Las respuestas sobre las normas ISO 9000: Las normas. 3 ed. Barcelona: Gestión 2000, 2000. 247 p.

Soluciones en gestión y mejora [en línea]. Argentina.: SGM consultores, 2001. [Consultado 25 de abril, 2008]. Disponible en Internet: http://www.sgmconsultores.com/page_1188235676421.html

Tabla, Guillermo. Guía para implantar la norma ISO 9000 para empresas de todo tipo y tamaños: Sistema de Calidad. 3 ed. México: McGraw-Hill, 2000. 221 p.

ANEXOS

Anexo A. Diagnostico “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi”

DIAGNOSTICO FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA
NORMA ISO 9001:2000

BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI GÓMEZ PINEDA

CONTENIDO

	Pág.
APÉNDICE 1. INTRODUCCION	37
APÉNDICE 2. DESARROLLO DEL DIAGNOSTICO	38
APÉNDICE 3. CONCLUSIONES	49
APÉNDICE 4. RECOMENDACIONES	50
APÉNDICE 5. ANEXOS	51

APÉNDICE 1. INTRODUCCION

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño e implementación SGC están influenciados por los objetivos de la misma, por sus productos y por sus prácticas específicas, y por lo tanto, varía de una organización a otra.

Antes de Bego ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda empezar a trabajar en proceso de alcanzar la certificación basado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000, se llevo a cabo el diagnostico para ver el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma para evidenciar el estado actual del sistema de gestión de calidad (SGC). De este modo establecer actividades necesarias para planificar el sistema documental para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, tales como procedimientos y otros documentos a desarrollar, etc.

APÉNDICE 2. DESARROLLO DEL DIAGNOSTICO

4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La organización mantiene un sistema de gestión de la calidad de manera informal, es decir, que no se identifica de manera clara un sistema que garantice el cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

No se han determinado en su totalidad:

- ✓ Identificado los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Determinado la secuencia e interacción de estos procesos.
- ✓ Determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.
- ✓ Asegurado la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- ✓ Realizado el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- ✓ Implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continúa de estos procesos.

Observación: en la actualidad la organización desarrolla sus actividades para alcanzar los resultados que se han propuesto en el cumplimiento de requisitos y especificaciones del cliente. Pero es necesario que la empresa identifique de manera clara sus procesos e interacción de tal manera que se gestionen de acuerdo a los requisitos de la norma.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.

4.2.1 Generalidades.

La organización no cuenta con un sistema documental que incluya:

- ✓ Declaración documentada de la política de los objetivos de calidad.
- ✓ Manual de calidad.
- ✓ Procedimientos documentados según la Norma ISO 9001:2000.

✓ Toda la documentación necesaria para asegurarse de la eficiente planificación, operación y control de todos sus procesos.

✓ Todos los registros requeridos según la Norma ISO 9001:2000.

Observación: en la actualidad la organización cuenta con algunos documentos que soportan su operación.

4.2.2 Manual de Calidad.

La organización no cuenta con manual de calidad.

4.2.3. Control de los documentos.

Bego ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda no ha establecido un control sobre los documentos relacionados a su operación, para garantizar que cada documento sea el adecuado para cada actividad; además no se han identificado los documentos tanto de origen interno como externos.

La organización ejecuta control de los documentos de manera informal, determinando el proceso archivístico de los mismos en carpetas por cliente, A-Z, etc.

4.2.4 Control de los registros.

Los registros existentes proporcionan evidencia objetiva de la conformidad de operación diaria de la organización, sin embargo, no es suficiente para determinar o demostrar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz de su sistema de gestión. Algunos registros con los que se cuenta Bego ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda en la actualidad son órdenes de trabajo, cotizaciones y órdenes de compra.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La gerencia no proporciona evidencia objetiva de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión, el compromiso se mantiene de manera Implícita con el suministro de recursos, infraestructura, estructuración que son elementos que se pueden observar en su operación diaria.

Observación: La alta dirección ha promovido a partir de las primeras actividades realizadas por parte del asesor el acompañamiento de estudiante de apoyo en proceso de planificación del SGC, la necesidad de que todos participen y se involucren en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Para efecto ha destinado los recursos necesarios para el mejoramiento de la prestación de servicios y la realización de productos.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La organización ha identificado los tipos de clientes a los cuales presta mayor atención por mayor utilización de los servicios de la organización. Estos clientes se identifican por canales a saber: industrias y empresas públicas.

La alta dirección igualmente promueve que las actividades de fabricación y comercialización se realicen de la manera adecuada de tal forma que permitan obtener productos o servicios que cumpla los requisitos acordados con el cliente.

No se hacen evaluaciones a clientes que determinen su satisfacción, pues este se hace de manera informal y no se documenta.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.

No se cuenta con política de calidad.

5.4 PLANIFICACIÓN.

5.4.1 Objetivos de calidad.

La organización no cuenta con objetivos de calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema Gestión de Calidad.

La organización mantiene una planificación del sistema de manera informal, la cual no determina claramente el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, igualmente su integridad no define controles cuando se realizan cambios.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

La ejecución de las actividades de la organización no determina de manera clara la responsabilidad y autoridad definida para los cargos dentro de la misma.

Observación: Bego ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda cuenta con un documento donde muestra la responsabilidad y autoridad, estas están definidas en el organigrama de la Empresa, pero el cual no ha sido comunicado a los colaboradores de la empresa.

5.5.2 Representante de la dirección.

La Gerencia General ha designado al Coordinador de Calidad como el representante de la dirección, por lo tanto, es responsable de llevar a cabo el proceso de planificación del sistema de gestión de calidad en compañía del asesor de calidad contratado; Informando permanentemente a la gerencia acerca del avance del sistema.

5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección ha dispuesto la utilización de diversos mecanismos de comunicación, como los grupos primarios del área, el E-mail, el teléfono, así como la comunicación personal para desplegar la información necesaria de manera rápida y confiable, que permita una adecuada planeación, ejecución y control actividades correspondientes, para permitir el logro de los planes y objetivos propuestos.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

5.6.1 Generalidades.

La alta dirección no ha determinado a intervalos definidos y planificados revisiones al Sistema de Gestión de Calidad de la organización asegurándose de su conveniencia, adecuación y eficiencia continua, sin embargo se hacen revisiones de tipo contable.

5.6.2 Información para la revisión.

No se han definido elementos de entrada para la revisión por parte de la dirección.

5.6.3 Resultados de la revisión.

No se han definido resultados por parte de la dirección que garanticen la toma de decisiones y todas las acciones que se derivan.

6. GESTION DE LOS RECURSOS.

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.

La organización ha determinado y proporcionado recursos para:

Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad.

No se ejecutan actividades para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2.1 Generalidades

No se evidencio de manera clara la competencia del personal que afecta la calidad del producto y los procesos de la organización.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

No existe perfil de competencias del personal, y faltan algunas hojas de vida del personal.

6.3 Infraestructura.

La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria que garantiza la conformidad con los requisitos del producto en la cual se incluye:

- ✓ Bodega, espacios de trabajo y servicios asociados.
- ✓ Equipos para los procesos (software, Hardware, maquinaria, etc.).
- ✓ Servicios de apoyo (transporte, comunicación, etc.).

6.4 Ambiente de trabajo.

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda mantiene el ambiente de trabajo apropiado y necesario para lograr la conformidad del producto o servicio con los requisitos de los clientes.

Sin embargo no se cuenta con programas de motivación que incluyan temas de esta relación. Se desarrollan en la actualidad reuniones de tipo informativo.

Nota: la organización actualmente implementa sistemas de gestión de seguridad y salud higiene ocupacional.

7. REALIZACION DEL PRODUCTO.

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez busca asegurar que antes de la aceptación de un contrato que los requisitos del cliente sean definidos y entendidos claramente, evaluar si se tiene la capacidad de cumplirlos, discutir estos resultados con el cliente y llegar a un acuerdo. Esta determinación incluye generalmente características de la calidad del producto (Normas de Construcción), fechas de entrega, condiciones de pago o cualquier otro requerimiento a acordar con el cliente.

La organización ha determinado:

- ✓ De manera clara requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega, sin embargo, las actividades posteriores a la entrega se ejecutan no periódicamente y falta evidencia objetiva de ello.
- ✓ Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto del producto.
- ✓ Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- ✓ Requisitos adicionales determinados por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La organización revisa de manera objetiva requisitos relacionados con el producto, asegurando que antes de que se formalice el contrato o pedido del cliente se contemple lo siguiente:

- ✓ Definición clara de los requisitos del producto.
- ✓ Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente.
- ✓ La capacidad que la organización tiene para cumplir con los requisitos definidos.

7.2.3 Comunicación con el cliente.

La organización ha determinado disposiciones para:

- ✓ información clara sobre el producto.
- ✓ Consultas, contratos, atención de pedidos.
- ✓ alguna retroalimentación con el cliente.

7.3 Diseño y desarrollo.

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.

No aplica.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

No aplica.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.

No aplica.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez busca asegurar que el producto adquirido y los servicios contratados que puedan afectar la calidad del producto o servicio terminado, cumplan los requisitos especificados en las órdenes de compra o en los contratos y/o documentos correspondientes.

La organización no ha contemplado la evaluación y selección de proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

7.4.2 Información de las compras

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez ,Para materias primas e insumos considerados críticos, incluye la descripción clara del producto que se va a comprar de acuerdo a la información contenida en la ficha técnica ,en el formato orden de compra, asegurando la adecuación de los requisitos antes de ser comunicados al proveedor.

Para los servicios de subcontratados a un proveedor o contratista , se establecen todos los requisitos y requerimientos contractuales los cuales se evidencian de manera escrita.

7.4.3 Verificación de los productos comprados.

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez para el caso de los insumos críticos del proceso de construcción de una obra los inspecciona o verifica para confirmar que cumplen con los requisitos especificados en sus correspondientes fichas técnicas. Estos insumos críticos aparecen listados en el documento insumos críticos. Una inspección inicial se realiza por parte del Maestro de la Obra, al llegar a la obra, una inspección más detallada de estos insumos lo realiza el ingeniero residente de Obra.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.

La organización Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez planifica con su grupo de personas cada una de las actividades para llevar a cabo en la realización del proyecto las cuales se le suministra al jefe obra que es el encargado de la ejecución.

Se ha contemplado lo siguiente

- ✓ Disponibilidad de la información que describe características del producto.
- ✓ Uso del equipo apropiado (maquinaria específica para la realización del producto).

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La organización Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi valida los procesos producción donde los productos resultantes durante cada una de las etapas de producción mediante actividades de seguimiento por muestreo y realizando los controles de calidad de acuerdo a las variables de control establecidas para su respectiva validación.

Para alcanzar los resultados planificados, la organización realiza validación por etapas de proceso de desarrollo de obra del producto final el cual será entregado al cliente.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

La organización cuenta con criterios específicos y métodos claros para realizar identificación y trazabilidad del producto.

7.5.4 Propiedad del cliente.

La organización Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez cuida los producto que son propiedad del cliente en el caso que estos sean suministrados, la organización identifica, verifica, los protege y salvaguarda; a través de bodegas de almacenamiento con las condiciones ideales para su preservación mientras este de incorpora dentro del producto.

7.5.5 Preservación del producto.

La organización Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez utiliza métodos de preservación de la conformidad del producto durante su proceso y el posterior a la entrega al cliente previsto.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez, cuenta con todos los equipos, herramientas necesarios los cuales influyen directamente en el proceso de producción proporcionando evidencia de la conformidad del producto con los requisitos contractuales determinados.

Algunos equipos de medición actualmente se encuentran calibrados, verificados a intervalos definidos.

Observaciones: los equipos de medición carecen de procedimientos para ajuste, reajustes, identificación, protección, etc.

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.

8.1 GENERALIDADES.

La organización Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez tiene formalizado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- ✓ Demostrar la conformidad del producto.
- ✓ Asegurarse de la conformidad del sistema de Gestión De Calidad.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 Satisfacción del cliente.

La organización Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez informalmente realiza el seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos esta se realiza en la entrega de obra.

8.2.2 Auditoría Interna.

Actualmente Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez no cuenta con procesos de auditoría interna.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto.

Actualmente la organización no aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición para los procesos y el producto. Estos procedimientos se ven de manera implícita en la ejecución de las actividades diarias de la organización. Sin embargo, es necesario normalizar y formalizar todas las actividades, con el objeto que demuestren las capacidades de los procesos, etapas apropiadas de los procesos, para el alcance de los resultados planificados en la realización del producto.

Estos incluyen cargos que autorizan la liberación del producto y líderes de procesos, determinando que cada uno de estos procesos se ha completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que estas sean aprobadas por una autoridad pertinente, y cuando corresponda, por el cliente.

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez no tiene definido y establecido un procedimiento apropiado que aseguren que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, sin embargo la organización toma las acciones necesarias cuando se presenta un incumplimiento frente a los requisitos establecidos. En el momento que se corrige el producto no conforme entra a validación por parte de la autoridad pertinente, el cual informa al maestro de obra para hacer su respectiva liberación. Igualmente no se cuenta con los registros correspondientes al tratamiento del producto no conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS.

Actualmente Bego ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda, no cuenta con indicadores de gestión y herramientas estadísticas precisas que determinen datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, y evaluar donde puede realizarse la mejora continua.

8.5 MEJORA.

8.5.1. Mejora continua.

La organización no mantiene procesos de mejora continua, mediante el uso de políticas de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección frente a la eficacia del sistema de gestión de calidad.

8.5.2 Acción correctiva.

8.5.3 Acción Preventiva.

Actualmente la organización realiza acciones para corregir problemas presentados con la operación del sistema, no cuentan con procedimiento documentado para acción correctiva y preventiva, con el objeto de determinar las causas de las no conformidades y implementar las acciones apropiadas.

Además la empresa ha obviado implementar acciones preventivas para eliminar causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia.

APÉNDICE 3. CONCLUSIONES

En la empresa Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez, presenta falencias frente al cumplimiento de los lineamientos de la norma ISO 9001:2000; lo cual evidencia la necesidad de planificar el sistema de gestión de calidad de una manera formal, con el objeto de cumplir consistentemente con los requisitos establecidos por el cliente, mantener sus procesos bajo control y resolver los problemas de la calidad.

En la planificación del sistema documental se debe identificar y documentar los procedimientos obligatorios y necesarios, instructivos, registros, manuales necesarios para ejecución del SGC.

En la organización se evidencia que existe un conocimiento del negocio por parte del personal clave de la empresa, pero se requiere desarrollar toda la metodología necesaria para optimizar la gestión de la Dirección.

La organización a la fecha demuestra un avance en el proceso de planificación e implementación del sistema de gestión de calidad del 24% de avance de implementación. Ver anexo (Anexo 1. Diagnostico cuantitativo).

A partir de evidenciar la necesidad de planificar el sistema documental se estableció un plan de trabajo para llevar a cabo el proceso de levantamiento de procedimientos, formatos y demás registros necesarios para cumplimiento de cada literal de norma. Ver anexo (Anexo 2. Plan de trabajo)

APÉNDICE 4. RECOMENDACIONES

El trabajo dentro de Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez, se debe enfocar en el levantamiento de los procesos necesarios para operar el sistema de gestión de la calidad; además que se debe sensibilizar, capacitar, formar a los colaboradores que hacen parte de la organización ya que son clave en el desarrollo de este; se debe generar un cambio de mentalidad que comienza desde el compromiso de la alta dirección hasta el colaborador de más baja jerarquía.

La implementación de un buen sistema requiere tiempo y es esfuerzo para ser desarrollado, establecido, documentado y mejorado, por esto es absolutamente necesario que cada colaborador de la organización se muestre de acuerdo con la importancia del cumplimiento de cada uno de los parámetros de la norma además de cumplir con los requisitos establecidos por el cliente.

APÉNDICE 5. ANEXOS

Anexo A. Diagnostico cuantitativo.

AVANCE DE IMPLEMENTACION SGC

Empresa BEGO INGENIERÍA
Representante (SGC) Julian Villamarin

Fecha de evaluación Junio 30/06

1. Se ha estudiado y comprendido el concepto (17%)
2. Existe un borrador documentado y aprobado (33%)
3. Acción documentada e implementada (50%)
4. Acción o documento revisado y corregido (67%)
5. Acción o documento auditado y conforme (85%)
6. Estado adecuado para auditoria de certificación (100%)

		AVANCE					6 % avance
NORMATIVIDAD	ELEMENTO	1	2	3	4	5	
Requisitos del sistema	Alcance del SGC						0
	Mapa de procesos		1				0,33
	Caracterización de procesos	1					0,17
Responsabilidad gerencial	Requisitos y necesidades del cliente		1				0,33
	Análisis estratégico		1				0,33
	Política de calidad	1					0,17
	Objetivos de calidad	1					0,17
	Procedimientos de la norma		1				0,33
	Procedimientos de la organización	1					0,17
	Representante de la dirección		1				0,33
	Manual de calidad	1					0,17
	Responsabilidad y autoridad	1					0,17
	Comunicación interna y externa		1				0,33
	Infraestructura y ambiente de trabajo				1		0,67
	Revisión por la dirección	1					0,17
Recursos humanos	Definición de cargos que afectan al SGC		1				0,33
	Definición de competencias		1				0,33
	Evaluación de competencias		1				0,33
	Sensibilización y capacitación		1				0,33
Realización del producto	Gestión de compras			1			0,5
	Planificación de la realización del producto	1					0,17
	Procesos relacionados con el cliente			1			0,5
	Control de la producción	1					0,17
	Validación de los procesos	1					0,17
	Identificación y trazabilidad	1					0,17
	Preservación del producto	1					0,17
	Dispositivos de medición y ensayo	1					0,17
Medición, análisis y mejora	Evaluación de la satisfacción del cliente	1					0,17
	Programa de auditorías internas	1					0,17
	Seguimiento y mediciones procesos y productos	1					0,17
	Control del producto no conforme	1					0,17
	Análisis de datos	1					0,17
	Acciones correctivas y preventivas	1					0,17
	Mejora continua	1					0,17
	Pre-auditoría	1					0,17
Promedio							0,244

PLAN DE TRABAJO.

PROYECTO:

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000 PARA LA EMPRESA BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI GÓMEZ PINEDA.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR:

1. Matriz de documentos y registros por proceso vs requisitos ISO 9001:2000.
2. Caracterización de procesos (ciclo PHVA):
 - Caracterización procesos misionales.
 - Caracterización procesos estratégicos.
 - Caracterización procesos apoyo.
 - Matriz de interrelación requisitos vs procesos.
 - Matriz de despliegue política de calidad.
 - Matriz de despliegue de requisitos del cliente.
 - Cuadro de indicadores.
3. Manual de calidad:
 - Definir política de calidad.
 - Objetivos de calidad.
 - Misión y visión.
 - Definir el alcance.
 - Exclusiones y su justificación.
 - Definir objeto y alcance de aplicación.
 - Identificar la interacción de los procesos (mapa de proceso).
 - Organigrama.
 - Matriz de despliegue
4. Definir procedimientos (tipo obligatorio norma ISO 9001:2000):
 - Procedimiento control de documento y registros.
 - Procedimiento de acciones correctivas.
 - Procedimiento de acciones preventivas.
 - Procedimiento de control de producto no conforme.
 - Procedimiento de auditoría interna.

5. Definir procedimientos y registros relacionados procesos gerenciales.
6. Definir procedimientos y registros relacionados procesos misionales.
7. Definir procedimientos y registros relacionados procesos de apoyo.

Anexo B. Matriz de documentos y registros por proceso vs requisitos ISO 9001:2000

Matriz de documentos y registros por proceso vs requisitos ISO 9001:2000.

La identificación de los documentos a través del código:

BEGO-DAA-BBB

BEGO: Nombre Empresa

D: Tipo de documento (D: documento; R: Registro)

AA: Proceso al cual pertenece

GG Proceso de Gestión Gerencial,

GC Proceso de Gestión de Calidad,

CT Proceso de Cotización,

PL Proceso de Planificación,

EJ Proceso de Ejecución,

CO Proceso de Compras

RH Proceso Recurso Humano,

RT Proceso Recurso Técnico.

BBB: Consecutivo (Ej 001).

PROCESOS GERENCIALES:

1. GESTION DE LA CALIDAD

DOCUMENTOS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO ISO 9001:200
BEGO-DGC-001	Control de documentos	4.2.3
BEGO-DGC-002	Control de registros	4.2.4
BEGO-DGC-003	Acciones correctivas	8.5.2
BEGO-DGC-004	Acciones preventivas	8.5.3
BEGO-DGC-005	Producto no conforme	8.3
BEGO-DGC-006	Auditorías internas	8.2.2

BEGO-DGC-007	Caracterización gestión de calidad	4.1
BEGO-DGC-008	Política de calidad	5.3
BEGO-DGC-009	Manual de calidad	4.2.1;4.2.2
BEGO-DGC-010	Matriz de despliegue política de calidad	5.3
BEGO-DGC-011	Matriz de requisitos cliente	7.2
BEGO-DGC-012	Procedimiento gestión de calidad	4.2.1
BEGO-DGC-013	Mapa de procesos	4.1 (a)
BEGO-DGC-014	Matriz de interrelación requisitos vs procesos	

REGISTROS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-RGC-001	Listado maestro control de documentos	4.2.3
BEGO-RGC-002	Listado maestro control de registros	4.2.4
BEGO-RGC-003	Listado maestro de documentos externos	4.2.3 (F)
BEGO-RGC-004	Quejas y reclamos.	
BEGO-RGC-005	Actas reuniones	5.6
BEGO-RGC-006	Acción correctiva	8.5.2;8.5.1
BEGO-RGC-007	Acción preventiva	8.5.3;8.5.1
BEGO-RGC-008	Control de producto no conforme	8.3;8.5.1
BEGO-RGC-009	Ruta motorista	Administrativo
BEGO-RGC-010	Radicador de correspondencia y correos electrónicos	Administrativo
BEGO-RGC-011	Solicitud de pagos electrónicos	Administrativo
BEGO-RGC-012	Entrega de documentos a personal	5.5
BEGO-RGC-013	Encuesta de satisfacción al cliente	8.2.1;8.4
BEGO-RGC-014	Registro de divulgación	6.2.2
BEGO-RGC-015	Informe de auditoría interna	8.2.2;8.5.1

2. GESTIÓN GERENCIAL

DOCUMENTOS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-DGG-001	Caracterización gestión gerencial	4.1
BEGO-DGG-002	Procedimiento gestión gerencial	4.1
BEGO-DGG-003	Misión y Visión	5.4.2
BEGO-DGG-004	Organigrama	5.5.1

REGISTROS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-RGG-001	Gestión de cobro de cartera	Administrativo

PROCESOS MISIONALES

3. COTIZACIÓN

DOCUMENTOS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-DCT-001	Caracterización cotización	4.1
BEGO-DCT-002	Procedimiento cotización.	4.1

REGISTROS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-RCT-001	Control de cotizaciones despachadas	7.2
BEGO-RCT-002	Cuadro comparativo cotizaciones	7.4
BEGO-RCT-003	Radicador de correspondencia (Uso administrativo)	Administrativo

4. PLANIFICACIÓN

DOCUMENTOS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-DPL-001	Caracterización planificación	4.1
BEGP-DPL-002	Procedimiento planificación	4.1

REGISTROS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-RPL-001	Cotizaciones de obra	Administrativo

5. EJECUCIÓN

DOCUMENTOS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	
BEGO-DEJ-001	Caracterización ejecución	4.1
BEGO-DEJ-002	Procedimiento ejecución	4.1

REGISTROS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-REJ-001	Control daños de la propiedad del cliente	7.5.4
BEGO-REJ-002	Control para facturación	7.5.3
BEGO-REJ-003	Informe gestión de cobro de cartera	7.5.3
BEGO-REJ-004	Registro de facturas y pre-facturas	7.5.3

PROCESOS DE APOYO

6. COMPRAS

DOCUMENTOS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-DCO-001	Caracterización compras	4.1
BEGO-DCO-002	Procedimiento compras	4.1

REGISTROS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-RCO-001	Evaluación de proveedores	7.4.1
BEGO-RCO-002	Base de datos proveedores	7.4.1
BEGO-RCO-003	Orden de compra	7.4.2
BEGO-RCO-004	Carta comportamiento proveedores	7.4
BEGO-RCO-005	Reembolso caja menor	Administrativo
BEGO-RCO-006	Requisición de materiales	7.4
BEGO-RCO-007	Selección de proveedores	7.4

7. RECURSOS HUMANO

DOCUMENTOS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-DRH-001	Caracterización recurso humano	4.1
BEGO-DRH-002	Procedimiento de recursos humano	4.1
BEGO-DRH-003	Procedimiento de capacitación recurso humano	6.2.2

REGISTROS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-RRH-001	Acta dotación de trabajadores	Administrativo
BEGO-RRH-002	Check list de ingreso de trabajadores	Administrativo
BEGO-RRH-003	Evaluación del desempeño personal	6.2.2
BEGO-RRH-004	Plan de capacitación personal	6.2.2
BEGO-RRH-005	Perfiles del cargo	6.2.2

8. RECURSOS TECNICOS

DOCUMENTOS

CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-DRT-001	Caracterización recurso técnico	4.1
BEGO-DRT-002	Procedimiento recurso técnico	4.1

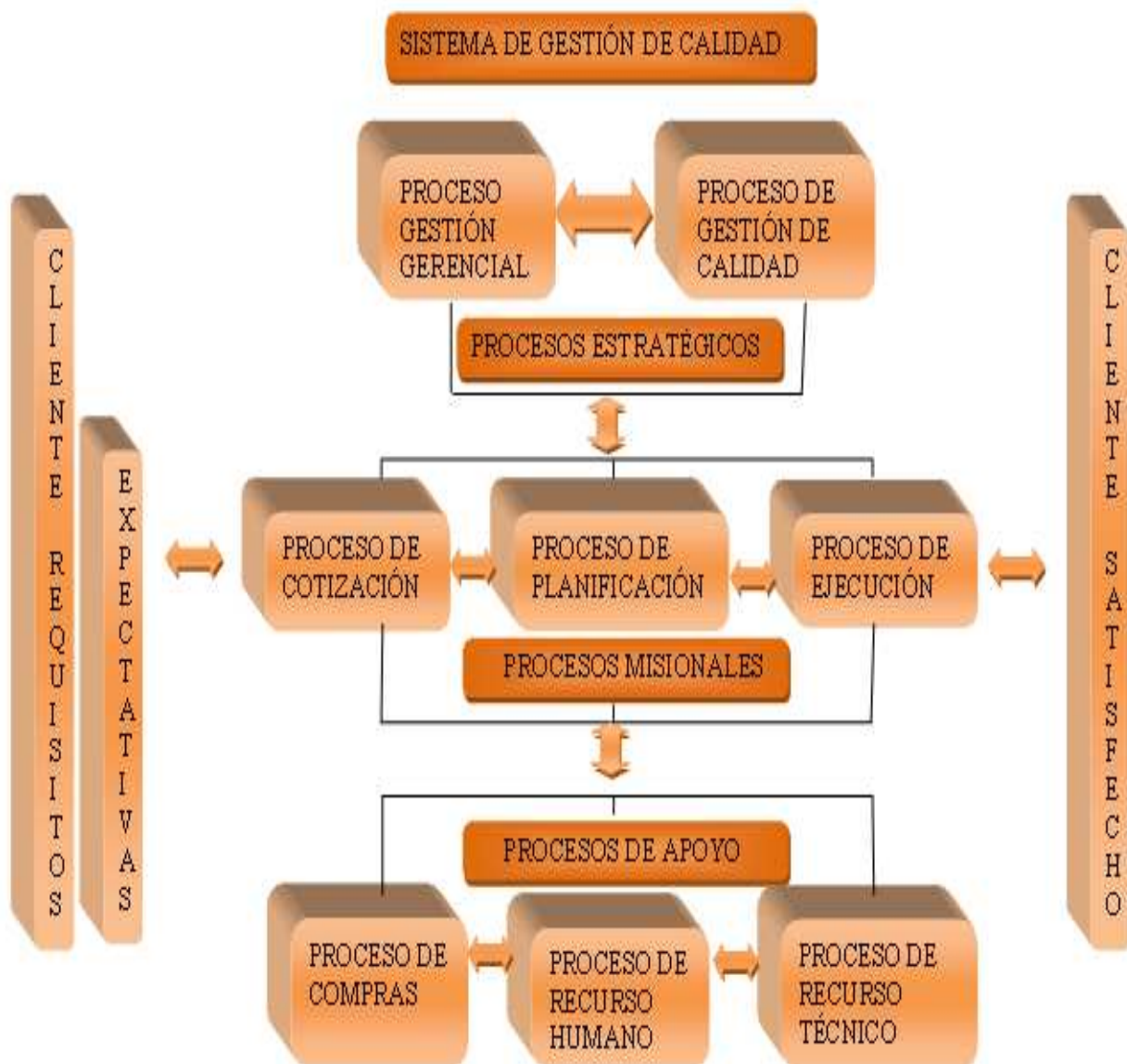
REGISTROS


CODIGO	DOCUMENTO / REQUISITO	REQUISITO
BEGO-RRT-001	Ficha técnica de mantenimiento de equipos	6.3
BEGO-RRT-002	Inventario de equipos	Administrativo
BEGO-RRT-003	Plan mantenimiento equipos	6.3
BEGO-RRT-004	Remisión de equipos para mantenimiento o reparación	6.3

CARACTERIZACION MACRO-PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

Anexo C. Versión 01 Caracterizaciones de los procesos de “Bego ingeniería y/o luz Aleydi”


MAPA DE PROCESOS



		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DGG-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN GERENCIAL		001			Página 60 de 226
PROCESO					
GESTIÓN GERENCIAL					


Objetivo: Planear dirigir y controlar todos los procesos al interior de la organización en busca de lograr que todos los recursos se optimicen y cumplir así de manera eficaz los requerimientos del cliente y las metas de la Empresa						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos Mercado Clientes	Requerimiento Clientes y de la Empresa	P	Determinar las políticas y objetivos de la organización	Gerente	Planificación estratégica y direccionamiento de la organización Clientes Recursos Resultados del desempeño del S.G.C	Todos los procesos
			Elaborar las proyecciones financieras de la empresa	Gerente		
			Realizar los planes de crecimiento y desarrollo de la organización	Gerente		
	Lista de alternativas para obtención de recursos.	H	Conseguir los Clientes	Gerente		
			Adquirir los recursos económicos	Gerente		
			Ejecutar los planes establecidos	Todos los funcionarios		
			Garantizar los recursos para mantener el SGC y cumplir con los requisitos del cliente	Gerente		
	Desempeño del S.G.C	V	Realizar el seguimiento y medición de la gestión de los procesos y del servicio prestado	Gerente		
	Resultados del proceso					

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DGG-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN GERENCIAL		001		Página 61 de 226
PROCESO				
GESTIÓN GERENCIAL				


		A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente		
RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS			DOCUMENTOS	
Gerente		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina			BEGO-DGG-003 Misión y Visión BEGO-DGG-004 Organigrama	
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA				
Rentabilidad Nuevos clientes		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 5. Responsabilidad de la Dirección 6.1 Gestión de los Recursos 8. Medición, Análisis y Mejora				
CONTROL DE CAMBIOS						
Fecha	Versión	Descripción del cambio				
Elaborado por:				Aprobado por:		

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DGC-007	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		001		Página 62 de 226
PROCESO				
GESTIÓN DE CALIDAD				


Objetivo: Planificar e implementar actividades de análisis, seguimiento, medición y mejoramiento que permitan asegurar el éxito del Sistema de Gestión de Calidad y lograr así la satisfacción del cliente						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los Procesos	Requisitos de los clientes y directrices de la Empresa	P	Definir la Política de Calidad de la Empresa, los Objetivos de Calidad y divulgarlos	Gerente	Políticas y Objetivos de Calidad	Todos los Procesos
	Política y Objetivos de Calidad		Determinar los Procesos para la aplicación del S.G.C	Gerente	Procesos identificados	
	Política y Objetivos de Calidad		Realizar la Planificación e Implementación del S.G.C	Gerente	Planificación del S.G.C	
	Necesidad del representante de la Dirección	H	Nombrar el representante de la Dirección	Gerente	Representante de la Dirección nombrado	
	Necesidad de documentación de los procesos		Documentar los procesos implementados y mantenerlos	Representante de la Dirección	Documentos del S.G.C	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DGC-007	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		001		Página 63 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD				


	Programa de Auditorias Internas		Establecer los procesos de comunicación adecuados para la organización	Gerente	NO conformidades y oportunidades de mejora identificadas	
	Requisitos del Cliente		Asegurarse de que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplan	Gerente	Necesidades satisfechas del Cliente	
	Desempeño del S.G.C	V	Recopilar y analizar la información y datos del desempeño del sistema	Representante de la Dirección	Resultados del desempeño del S.G.C	
			Revisar el S.G.C de la Empresa para asegurarse de su eficacia y adecuación permanente	Gerente Auditor		
	Resultados del proceso	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente Representante de la Dirección	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DGC-007	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		001		Página 64 de 226
PROCESO				
GESTIÓN DE CALIDAD				


RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS
Representante de la dirección		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina	BEGO-DGC-008 Política de calidad BEGO-DGC-009Manual de Calidad BEGO-DGC-001 Procedimiento Control de documentos BEGO-DGC-002 Procedimiento Control de registros BEGO-DGC-003 Procedimiento Acciones correctivas BEGO-DGC-004 Procedimiento Acciones preventivas BEGO-DGC-005 Procedimiento Control producto no conforme BEGO-DGC-006 Procedimiento Auditoría interna de calidad BEGO-DGC-011 Matriz de requisitos del cliente
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA	
Satisfacción del Cliente		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 5.0 Responsabilidad de la dirección 6,1 Provisión de recursos 8.0 Medición Análisis y Mejora 7.2	
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO CARACTERIZACION	CÓDIGO BEGO-DGC-007	
TITULO CARACTERIZACION PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 65 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			


Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISOR <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DCT-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE COTIZACIÓN		001		Página 66 de 226
PROCESO				
COTIZACIÓN				


Objetivo: Generar cotizaciones que cumplan con los requerimientos del cliente con el fin de que sean adjudicadas.						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial Proceso de Gestión de Calidad Cliente	Planificación estratégica de la empresa Directrices del SGC Requerimientos del cliente Resultados del proceso	P	Identificar los requerimientos del cliente	Gerente	Requerimientos de los clientes	Proceso gerencial Proceso Planificación de obra Proceso Gestión de Calidad Cliente
			Identificar recursos que son requeridos de acuerdo con los requerimientos	Gerente		
		H	Obtener los recursos requeridos	Aux. Administrativo Aux Contable	Cotizaciones para los clientes	
			Obtener recursos requeridos no disponibles: Pólizas, cotización de Material, equipo etc....	Aux. Administrativo		
			Elaborar, aprobar y enviar las cotizaciones a los clientes	Aux Administrativo	Contratos de obras de los clientes	
			Revisar las propuestas que han sido aceptadas por los clientes	Aux Adm		
			Realizar la contratación con el cliente	Gerente	Resultados del desempeño del SGC	
		V	Realizar el seguimiento a la asignación de las cotizaciones por parte de los clientes	Aux Administrativo		
		A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente		

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DCT-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE COTIZACIÓN		001			Página 67 de 226
PROCESO					
COTIZACIÓN					


RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS
Jefe compras		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina	
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA	
Cotizaciones atendidas al cliente Cotizaciones adjudicadas		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8. Medición, Análisis y Mejora	
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	
Elaborado por:		Aprobado por:	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DPL-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE PLANIFICACIÓN		001		Página 68 de 226
PROCESO				
PLANIFICACIÓN				


Objetivo: Planificar, identificar y lograr la distribución de todos los recursos necesarios que permiten la óptima realización de la obra						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial	Planificación estratégica de la empresa	P	Identificar los recursos necesarios para la ejecución de la obra	Gerente	Programa de obra	Proceso gerencial
	Directrices del SGC	H	Elaborar el programa de Obra	Gerente Ing. de obra		Proceso Ejecución
			Realizar el presupuesto y flujo de caja de la obra	Gerente Ing. de obra		
	Requerimientos del cliente	V	Verificar que se hayan tenido en cuenta todos los recursos y requerimientos del cliente en la planificación	Gerente Ing. de obra	Presupuesto y Flujo de caja de la obra	Proceso de Compras
	Cotizaciones aprobadas por los clientes	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Ing. de obra	Solicitudes de recursos	Proceso de Recurso Humano
Proceso de Gestión de Calidad	Resultados del proceso				Resultados del desempeño del SGC	Recurso Técnico
Proceso de Cotización						Proceso Gestión de Calidad

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DPL-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE PLANIFICACIÓN		001		Página 69 de 226
PROCESO				
PLANIFICACIÓN				


RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS
Gerente Ingeniero Residente obra		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina	
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA	
Cumplimiento presupuesto obra Cumplimiento tiempo obra		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8. Medición, Análisis y Mejora	
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	
Elaborado por:		Aprobado por:	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DEJ-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE EJECUCIÓN		001		Página 70 de 226
PROCESO				
EJECUCIÓN				


Objetivo: Realizar las actividades planificadas para ejecutar las obras.						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial	Planificación estratégica de la empresa	P	Verificar que se cuente con todos los recursos necesarios para la ejecución de la obra	Ingeniero de obra	Obra realizada Resultados del desempeño del SGC	Cliente Proceso gerencial Proceso Gestión de Calidad
Proceso de Gestión de Calidad	Directrices del SGC	H	Ejecutar las actividades de obra planeadas	Maestro de obra		
Proceso de Planificación	Requerimientos del cliente	V	Verificar que se hayan realizado las actividades y las pruebas planificadas	Ingeniero de obra		
Proceso de Compras	Programa de obra	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Ingeniero de obra		
Proceso de Recursos Humanos	Recursos requeridos para la ejecución					
Proceso Técnico	Resultados del proceso					
RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS		DOCUMENTOS		

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DEJ-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE EJECUCIÓN		001			Página 71 de 226
PROCESO					
EJECUCIÓN					


Ingeniero Residente obra		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina	
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA	
Calidad de obra Cumplimiento especificaciones técnicas		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 8. Medición, Análisis y Mejora	
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	
Elaborado por:		Aprobado por:	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DCO-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE COMPRAS		001		Página 72 de 226
PROCESO				
COMPRAS				


Objetivo: Comprar materiales, Equipos y servicios de acuerdo con las especificaciones buscando las mejores condiciones comerciales, con proveedores confiables que garantice así la satisfacción de nuestros clientes.						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial	Planificación estratégica de la empresa	P	Realizar la selección de proveedores	Jefe de Compras	Proveedores Seleccionados y evaluados	Proveedor Proceso gerencial Proceso Ejecución Proceso Gestión de Calidad
Proceso de Gestión de Calidad	Directrices del SGC		Definir los términos económicos, tiempos de entrega y condiciones de la compra.	Jefe de Compras	Cotizaciones de los proveedores	
Proceso de Planificación	Solicitudes de recursos		Realizar la programación de compras	Jefe de Compras	Materiales, equipos y servicios adquiridos	
Proveedores	Materiales, productos y servicios Resultados del proceso	H	Solicitar cotizaciones para la realización de las compras con las especificaciones.	Jefe de Compras	Resultados del desempeño del SGC	
			Elaborar cuadro comparativo	Jefe de Compras		
			Realizar las compra	Jefe de Compras		
		H	Realizar la evaluación de proveedores.	Jefe de Compras		
		V	Verificar el cumplimiento de las órdenes de compra	Administrador de la obra		

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DCO-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE COMPRAS		001		Página 73 de 226
PROCESO				
COMPRAS				


			Verificar los Materiales y servicios adquiridos	Maestro de Obra		
		A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Jefe de Compras		
RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS			DOCUMENTOS	
Jefe de Compras		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina			BEGO-DCO-002 Procedimiento de Compras	
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA				
Evaluación de proveedores		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 7.4 Compras 8. Medición, Análisis y Mejora				
CONTROL DE CAMBIOS						
Fecha	Versión	Descripción del cambio				

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO CARACTERIZACION	CÓDIGO BEGO-DCO-001	
TITULO CARACTERIZACION PROCESO DE COMPRAS	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 74 de 226
PROCESO COMPRAS			


Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE
---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DRH-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		001		Página 75 de 226
PROCESO				
RECURSOS HUMANOS				


Objetivo: Garantizar el personal calificado para realizar una obra o servicio, teniendo en cuenta la capacitación continua para cada uno de ellos.						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial Proceso de Gestión de Calidad Proceso de Planificación	Planificación estratégica de la empresa	P	Determinar las necesidades y competencias del personal	Gerente Administrativa	Personal con la competencia Resultados del desempeño del SGC	Proceso gerencial Proceso Ejecución Proceso Gestión de Calidad
	Directrices del SGC	H	Realizar la selección, contratación e inducción del personal	Gerente Administrativa		
			Identificar las necesidades de capacitación y ejecutar los planes de capacitación	Gerente Administrativa		
			Velar por la salud y seguridad del personal de la empresa			
	Solicitudes de recursos	V	Verificar el cumplimiento de la competencia del personal	Gerente Administrativa		
	Materiales, productos y servicios		Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente Administrativa		
Resultados del proceso		A				
RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS		DOCUMENTOS		
Gerente Administrativo		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina				

Realizó:	Revisó y Aprobó:
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:


		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DRH-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		001		Página 76 de 226
PROCESO				
RECURSOS HUMANOS				

MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA
Cumplimiento de la capacitación		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 6.2 Recursos humanos 6.4 Ambiente de trabajo 8. Medición, Análisis y Mejora
CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
Elaborado por:		Aprobado por:

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	--------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO CARACTERIZACION	CÓDIGO BEGO-DRH-001	
TITULO CARACTERIZACION PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 77 de 226
PROCESO RECURSOS HUMANOS			

Objetivo: Cumplimiento plan de mantenimiento Cumplimiento plan de calibración						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial Proceso de Gestión de Calidad Proceso de Planificación	Planificación estratégica de la empresa Directrices del SGC Solicitudes de recursos Resultados del proceso	P	Definir la programación de mantenimiento y calibración de equipos.	Ing. Residente.	Maquinaria y equipos en buen estado y calibrada Resultados del desempeño del SGC	Proceso gerencial Proceso Ejecución Proceso Gestión de Calidad
		H	Realizar las actividades de mantenimientos preventivos, y la calibración correspondiente de acuerdo con programación de mantenimientos.	Ing. Residente.		
		V	Verificar que se hayan realizado las actividades de mantenimiento y calibración establecidas	Ing. Residente.		
		A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Ing. Residente.		
RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS			DOCUMENTOS	
Gerente		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina				
Realizó:			Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:			

		TIPO DE DOCUMENTO CARACTERIZACION	CÓDIGO BEGO-DRH-001	
TITULO CARACTERIZACION PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 78 de 226
PROCESO RECURSOS HUMANOS				

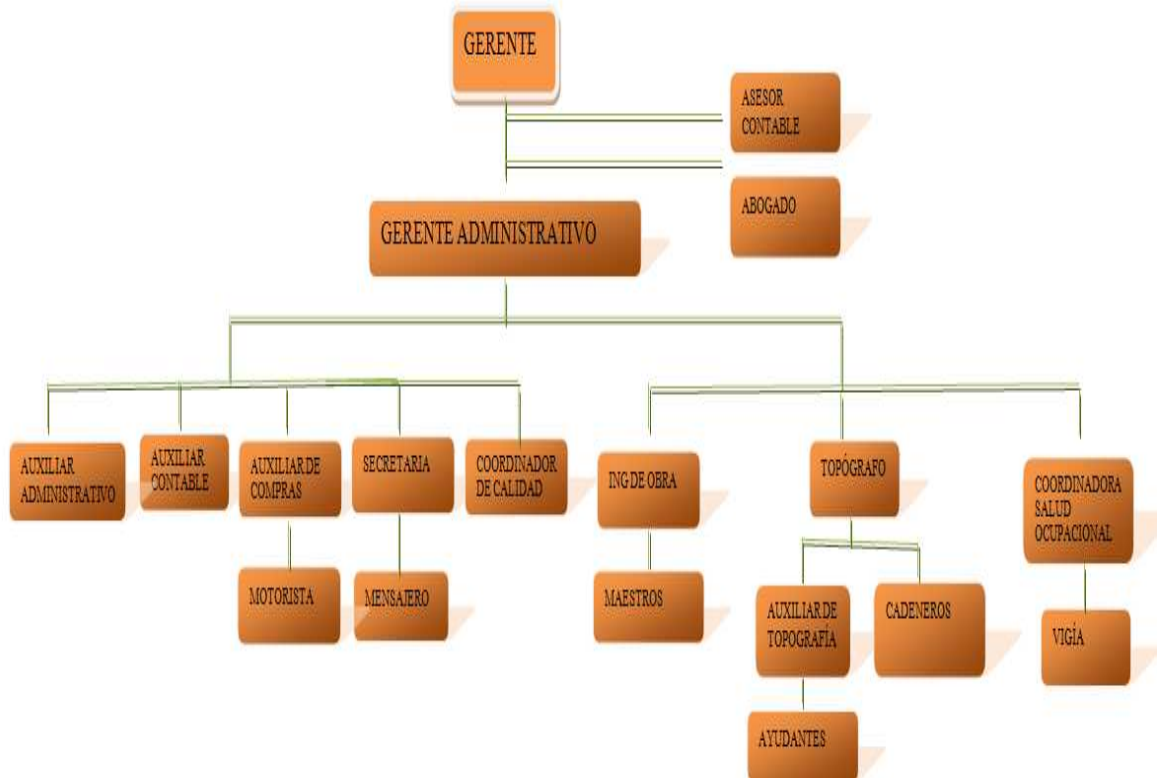
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA	
Cumplimiento plan de mantenimiento Cumplimiento plan de calibración		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 6.3 Infraestructura 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición 8. Medición, Análisis y Mejora	
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Realizó: 	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
-------------------------	--------------------------------------------------------


Anexo D. PLANEACION ESTRATEGICA

ORGANIGRAMA

	TIPO DE DOCUMENTO DOCUMENTO	CODIGO BEGO-DGG-004
TITULO ORGANIGRAMA	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN PÁGINA 21 de 230
PROCESO GESTIÓN GERENCIAL		



FIRMA REVISÓ	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	79	FIRMA APROBÓ
CARGO			<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
DOCUMENTO		BEGO-DGG-003		
TITULO		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
MISIÓN Y VISIÓN				Página 80 de 226
PROCESO				
GESTIÓN GERENCIAL				

MISION


BEGOINGENIERIA es una empresa que ejecuta obras civiles, obras de urbanismo, movimientos de tierras y suministra servicios de topografía y alquiler de maquinaria; proporcionando a sus clientes rentabilidad y confiabilidad a través de personal calificado, y disponibilidad de equipos; distinguiéndose por su atención oportuna, creatividad, brindando bienestar a todo su equipo de trabajo y protección al medio ambiente.

VISION

BEGOINGENIERIA se convertirá en el año 2015 en una empresa constructora reconocida, sólida y estable que prestara sus servicios a empresas privadas, públicas y a particulares.

.


FIRMA REVISOR <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO COORDINADOR DE CALIDAD		FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE
----------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		DOCUMENTO	BEGO-DGC-008	
TÍTULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
POLITICA DE CALIDAD		001		Página 81 de 226
PROCESO				
GESTIÓN DE CALIDAD				

Nombre del Área o proceso	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización											TOTAL
	Importancia relativa (1)	Rentabilidad	Recursos tecnológicos	Procesos eficientes	Satisfacer requerimientos	Mejora Continua	Minimizar desperdicios	Personal competente	Brindar productos y servicios de alta calidad			
Expectativas, necesidades y requisitos legales y del cliente		5	4	5	5	4	3	3	5			
Respuesta oportuna	5	100	100	75	100	100	30	60	125			690
Cumplimiento de Requisitos	5	100	125	100	125	100	45	75	50			720
Precios Competitivos	3	60	60	60	75	60	45	45	75			480
Cumplimiento requisitos contractuales	5	75	60	45	100	100	45	45	50			520
Competencia del personal	5	75	100	50	125	60	15	100	25			550
Calidad de materias primas	4	60	80	60	100	48	48	24	20			440
Garantía producto y servicio	5	100	100	75	125	80	45	60	25			610
Total suma		570	625	465	750	548	273	409	370			

(1) Se asigna un puntaje en orden de importancia para el interesado de 1 a 5


FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
FIRMADO EL ORIGINAL COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMADO EL ORIGINAL GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		DOCUMENTO	BEGO-DGC-008	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
POLITICA DE CALIDAD		001		
				Página 82 de 226
PROCESO				
GESTIÓN DE CALIDAD				

Expectativas, necesidades y requisitos del cliente	Valor obtenido	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización	Valor obtenido
Cumplimiento de Requisitos	720	Satisfacer requerimientos	750
Respuesta oportuna	690	Recursos tecnológicos	625
Garantía producto y servicio	610	Rentabilidad	570
Competencia del personal	550	Mejora Continua	548

DIRECTRICES	POLITICA DE CALIDAD
Cumplimiento de Requisitos	“BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI GOMEZ PINEDA, se compromete a brindar a su cliente respuesta oportuna, cumplimiento, rentabilidad y garantía; cumpliendo con las especificaciones técnicas y apoyándonos con los recursos tecnológicos y personal calificado. Mejorando continuamente para entregar un excelente producto o servicio.”
Respuesta oportuna	
Garantía producto y servicio	
Competencia del personal	
Satisfacer requerimientos	
Recursos tecnológicos	
Rentabilidad	
Mejora Continua	

FIRMA REVISO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE
CARGO		CARGO	

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		DOCUMENTO		BEGO-DGG-010	
TITULO		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN		PAGINA
MATRIZ DESPLIEGUE POLITICA DE CALIDAD					Página 83 de 226
PROCESO					
GESTION DE CALIDAD					

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA DE CALCULO
BEGOINGENIERIA se compromete a brindar a su cliente respuesta oportuna, cumplimiento, rentabilidad y garantía; cumplimiento con las especificaciones técnicas y apoyandonos con los recursos tecnologicos y personal calificado. Mejorando continuamente para entregar un excelente producto o servicio.	Responder oportunamente ante las emergencias	Gerente	Oportunidad	$\frac{No_SOLICITUDE_ATENDIDAS}{No_SOLICITUDE_RECIBIDAS}$	100% (Servicios Topograficos) 80% (Otros servicios)	Bimensual
	Cumplir con las fechas de entrega	Ing. de Obra	Cumplimiento	$\frac{TIEMPO_EJECUTADO}{TIEMPO_PROGRAMADO}$	≤ 100 %	Por obra
	Cumplimiento del presupuesto de obra	Ing. de Obra	Rentabilidad	$\frac{PRESUPUEST_O_EJECUTADO}{PRESUPUEST_O_PROGRAMADO} \times 100$	≤ 100 %	Por obra
	Garantizar la calidad de los servicios prestados	Ing. de Obra	Garantía	# de reclamos de la obra	0%	Por obra
	Cumplir con las especificaciones técnicas	Ing. de Obra	Especificaciones técnicas	$1 - \left(\frac{No_PRUEBAS_REALIZADAS}{No_PRUEBAS_REQUERIDAS} \right) \times 100$	100%	Por obra
	Mantener los recursos tecnologicos necesarios para prestar un excelente servicio	Gerente	Recursos tecnologicos	$\frac{No_RECURSOS_TECNOLOGICOS_ADQUIRIDOS}{No_RECURSOS_NECESARIOS} \times 100$	80%	Semestral
	Capacitar permanentemente al Personal	Gerente	Personal calificado	$\frac{No_PERSONAS_CAPACITADAS}{No_PERSONAL_EMPRESA} \times 100$	100%	Semestral
	Elaborar oportunamente las actas	Gerente	Mejora	$\frac{TIEMPO_DE_ENTREGA_ACTAS_OFICINA}{TIEMPO_DE_ENTREGA_ACTAS_CONTRATO} \times 100$	Max 2 dias despues de cumplido el tiempo especificado en el contrato	Por obra

ELABORO
C.C.

APROBO
C.C.

FIRMA REVISOR


FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE CALIDAD

CARGO

FIRMA APROBÓ

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE


CARGO

		TIPO DE DOCUMENTO DOCUMENTO		CÓDIGO BEGO-DGG-011	
TITULO MATRIZ REQUISITOS DEL CLIENTE			FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 84 de 226
PROCESO GESTION DE CALIDAD					

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS		CLIENTE		LEGALES	REQUISITOS NORMAS TECNICAS	ESPECIFICOS DEL CLIENTE
PRODUCTOS	CONSTRUCCION DE OBRA CIVILES		CEMENTOS AGROS S.A PROPAL GERS S.A..	LEY 400 DE 1997 DECRETO 33 DE 1998 LEY 142 DE 1994 DECRETO 219 DE 2000 RESOLUCION 8321 / 83 (BASURAS) RESOLUCION 541 / 94 (ESCOMBROS) CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO RESOLUCION 2013 / 86 (CONFORMACION DEL COMITÉ PARITARIO) RESOLUCION 1130 DEL 3 DE JUNIO DE 2004(Aprueba el Reglamento de Igiene y Seguridad Industrial)	NRS98 RAS2000 NORMAS NTC (VIAS) CODIGO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO	CUMPLIMIENTO TRANSPARENCIA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA. GARANTIA RENTABILIDAD CUMPLIR CON ESPECIFICACIONES TECNICAS REGISTRO MERCANTIL APORTES DE SEGURIDAD SOCIAL APORTES PARAFISCALES
	CONSTRUCCION DE OBRAS DE URBANISMO					
SERVICIOS	ALQUILER DE MAQUINARIA	SECTOR PRIVADO	INGEAR S.A. CIM MONTAJES DEL VALLE. PRONAVICOLA	LEY 70 DE 1979 DECRETO 690 DE 1981 SENTENCIA C-606 DE 1992 SENTENCIA C-1213 DE 2002 DECRETO 2157 DE 1995 DECRETO 792 DE 2001 POT(Plan de ordenamiento territorial)	CODIGO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO	CERTIFICACION DE MANTENIMIETO DE EQUIPOS CERTIFICACION DE CALIBRACION DE EQUIPOS CONTRATO DE OBRA Y/O OFERTA MERCANTIL CAMARA DE COMERCIO REGISTRO UNICO TRIBUTARIO -RUT- POLIZAS: .SERIEDAD PROPUESTA. .BUEN MANEJO DEL ANTICIPO. .CUMPLIMIENTO .RESPONSABILIDAD.. .ESTABILIDAD DE OBRA.
	SERVICIOS DE TOPOGRAFIA					
	MOVIMIENTOS DE TIERRA					


PRODUCTOS Y/O SERVICIOS		CLIENTE		LEGALES	REQUISITOS NORMA	CLIENTE
PRODUCTOS	CONSTRUCCION DE OBRA CIVILES			LEY 480 DE 1997 DECRETO 33 DE 1998 LEY 142 DE 1994 DECRETO 219 DE 2000	NRS98 RAS2000 NORMAS NTC (VIAS)	CUMPLIMIENTO CALIDAD, TRANSPARENCIA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA, GARANTIA RENTABILIDAD REGISTRO UNICO DE PROponentes -RUP- CUMPLIR CON ESPECIFICACIONES TECNICAS APORTES DE SEGURIDAD SOCIAL APORTES PARAFISCALES
	CONSTRUCCION DE OBRAS DE URBANISMO					
SERVICIOS	ALQUILER DE MAQUINARIA	SECTOR PUBLICO	FERROVIAS EMCALI	LEY 70 DE 1979 DECRETO 690 DE 1981 SENTENCIA C-606 DE 1992 SENTENCIA C-1213 DE 2002 DECRETO 2157 DE 1995 DECRETO 792 DE 2001 POT(Plan de ordenamiento territorial)		CAMARA DE COMERCIO CERTIFICACION DE MANTENIMIETO DE EQUIPOS CERTIFICACION DE CALIBRACION DE EQUIPOS INSCRIPCION SICE LEY 80 DE CONTRATACION CERTIFICACION COGNIA CERTIFICACION CONTRALORIA CERTIFICACION PROCURADURIA REGISTRO UNICO TRIBUTARIO -RUT- POLIZAS: .SERIEDAD PROPUESTA. .BUEN MANEJO DEL ANTICIPO. .CUMPLIMIENTO .RESPONSABILIDAD.. .ESTABILIDAD DE OBRA.
	SERVICIOS DE TOPOGRAFIA					
	MOVIMIENTOS DE TIERRA					

FIRMA REVISO		FIRMA APROBÓ	
CARGO		CARGO	
FIRMADO EL ORIGINAL COORDINADOR DE CALIDAD		FIRMADO EL ORIGINAL GERENTE	

		TIPO DE DOCUMENTO DOCUMENTO		CÓDIGO BEGO-DGG-015	
TITULO MEDICIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD		FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	
PROCESO GESTION DE CALIDAD				PAGINA Página 85 de 226	

OBJETIVO/PROCESO	FECHA DE MEDICION	NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE	OBRA/FRECUENCIA DEL CALCULO	FORMULA	OBRA 1	OBRA 2	RESULTADO	META
Cumplir con las fechas de entrega		Cumplimiento	Ing. de Obra	Por obra	$\frac{\text{TIEMPO} - \text{EJECUTADO}}{\text{TIEMPO} - \text{PROGRAMADO}}$				≤ 100 %
Cumplimiento del presupuesto de obra		Rentabilidad	Ing. de Obra	Por obra	$\frac{\text{PRESUPUEST} - \text{EJECUTADO}}{\text{PRESUPUEST} - \text{PROGRAMADO}} \times 100$				≤ 100 %
Garantizar la calidad de los servicios prestados		Garantia	Ing. de Obra	Por obra	# de reclamos de la obra				0%
Cumplir con las especificaciones tecnicas		Especificaciones tecnicas	Ing. de Obra	Por obra	$1 - \left(\frac{\text{No. PRUEBAS REALIZADAS}}{\text{No. PRUEBAS REQUERIDAS}} \right) \times 100$				100%
Elaborar oportunamente las actas		Mejora	Gerente	Por obra	$\frac{\text{TIEMPO DE ENTREGA ACTAS OFICINA}}{\text{TIEMPO DE ENTREGA ACTAS CONTRATO}} \times 100$				Max 2 dias despues de cumplido el tiempo especificado en el contrato
Proceso Gestion Calidad		Satisfaccion	Representante a la direccion	Por obra	Calificacion Encuesta				5 puntos
Proceso de Planificacion		Cumplimiento del Presupuesto de la Obra	Gerente Residente de Obra	Por obra	(Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado)x 100				Menor o igual a 100%
Proceso de Planificacion		Cumplimiento del Tiempo de la Obra	Gerente Residente de Obra	Por obra	(Tiempo ejecutado / Tiempo programado)x 100				Menor o igual a 100%
Proceso de Ejecucion		Garantizar la calidad de los servicios prestados	Residente de Obra	Por obra	Numero de productos no conformes por Obra				0%
Proceso de Ejecucion		Cumplir con las especificaciones tecnicas	Residente de Obra	Por obra	1-(No Pruebas realizadas / No pruebas requeridas)x100				100%
OBJETIVO/PROCESO	FECHA DE MEDICION	NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE	OBRA/FRECUENCIA DEL CALCULO	FORMULA	OBRA 1	OBRA 2	RESULTADO	META
Responder oportunamente ante las emergencias		Oportunidad	Gerente	Bimensual	$\frac{\text{No. SOLICITUD}}{\text{No. SOLICITUD}} \times \frac{\text{S. ATENDIDAS}}{\text{S. RECIDIDAS}}$				100%(Servicios Topograficos) 80% (Otras servidicinas)
Proceso de Cotizacion		Porcentaje de cotizaciones atendidas al cliente(cotizaciones no seguras)	Director de Obras	Bimensual	$I_1 = \left(\frac{B}{A - x} \right) \times 100$				100%
Proceso de Cotizacion		Porcentaje de cotizaciones adjudicadas	Residente de Obra	Bimensual	$I_2 = \left(\frac{B}{A} \right) \times 100$				80%
Mantener los recursos tecnologicos necesarios para prestar un excelente servicio		Recursos tecnologicos	Gerente	Semestral	$\frac{\text{No. RECURSOS TECNOLOGICOS DE ANTERIORES}}{\text{No. RECURSOS TECNOLOGICOS ACTUALES}} \times 100$				80%
Capacitar permanentemente al Personal		Personal calificado	Gerente	Semestral	$\frac{\text{No. PERSONAS CAPACITADAS}}{\text{No. PERSONAL EMPRESA}} \times 100$				100%
Proceso de Compras		Evaluacion de Proveedores	Jefe de Compras	Semestral	Formato Evaluacion de proveedores				Mayor o igual a 3 Encuesta
Proceso de Recurso Humano		Capacitacion de personal	Auxiliar Administrativo	Semestral	(Numero de personas capacitadas / Numero de personal de la Empresa)x100				100%
Proceso de Recurso Humano		Personal Capacitado	Auxiliar Administrativo	Semestral	(No de personas con capacitacion / No personas contratadas)x100				100%
Proceso Recurso Tecnico		Mantenimiento de Equipos	Pendiente	Semestral	No equipos para Mantenimiento/No equipos mantenimiento realizado				80%
Proceso Gestion Gerencial		Alta rentabilidad	Gerente	semestral	$= \frac{\text{Utilidades}}{\text{Ventas}}$				5%
Proceso Gestion Gerencial		Nuevos Clientes	Gerente	semestral	Numero de Clientes Nuevos				3 Clientes

FIRMA REVISO <div>  </div> CARGO COORDINADOR DE CALIDAD		FIRMA APROBÓ <div>  </div> CARGO GERENTE	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	TIPO DE DOCUMENTO DOCUMENTO	CÓDIGO BEGO-DGG-014	
TITULO MATRIZ DE INTERRELACION REQUISITOS VS PROCESOS	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 86 de 226
PROCESO GESTION DE CALIDAD			

ISO 9001:2000	P. ESTRATEGICOS		P. MISIONALES			P. DE APOYO		
	GESTION GERENCIAL	GESTION DE CALIDAD	COTIZACION	PLANIFICACION	EJECUCION	COMPRAS	RECURSO HUMANO	RECURSO TECNICO
4.Sistema gestión de calidad	X	X	X	X	X	X	X	X
4.1 Requisitos generales		X						
4.2 Requisitos de la documentación		X						
5 Responsabilidad de la dirección	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1 Compromiso de la dirección		X						
5.2 Enfoque al cliente	X	X						
5.3 Política de la calidad		X						
5.4 Planificación		X						
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	X	X						
5.6 Revisión por la dirección		X						
6 Gestión de los recursos	X	X	X	X	X	X	X	X
6.1 Provisión de recursos	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2 Recursos humanos							X	

FIRMA REVISO


FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE CALIDAD

CARGO

FIRMA APROBÓ

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE

CARGO

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	DOCUMENTO		BEGO-DGG-014	
TITULO		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
MATRIZ DE INTERRELACION				
REQUISITOS VS PROCESOS				Página 87 de 226
PROCESO				
GESTION DE CALIDAD				

6.3 Infraestructura						X		X
6.4 Ambiente de trabajo							X	
7 Realización del producto			X	X	X			
7.1 Planificación de la realización del producto			X	X	X			
7.2 Procesos relacionados con el cliente	X	X						
7.3 Diseño y desarrollo								
7.4 Compras						X		
7.5 Producción y prestación del servicio			X	X	X			
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.			X	X	X			
7.5.2 validación de los procesos de la producción y prestación del servicio			X	X	X			
7.5.3 identificación trazabilidad		X	X	X	X	X		
7.5.4 Propiedad del cliente								
7.5.5 Preservación del producto	X		X	X	X	X		
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición								X
8. Medición, análisis y	X	X	X	X	X	X	X	X

FIRMA REVISO


CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
 COORDINADOR DE CALIDAD

FIRMA APROBÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
 GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	DOCUMENTO		BEGO-DGG-014	
TITULO		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
MATRIZ DE INTERRELACION				
REQUISITOS VS PROCESOS				Página 88 de 226
PROCESO				
GESTION DE CALIDAD				

mejora								
8.1 Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.1 Satisfacción del cliente		X						
8.2.2 Auditoría interna		X						
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4 Seguimiento y medición del producto				X	X	X		
8.3 Control del producto no conforme		X	X	X	X			
8.4 Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5 Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1 Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2 Acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 Acción preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X

FIRMA REVISO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO <i>COORDINADOR DE CALIDAD</i>	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO <i>GERENTE</i>
---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Anexo E. Versión 01 “Estructuración procedimiento control de documentos”

		TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	
		PROCEDIMIENTO	BEGO-DGC-001	
TITULO	PROCEDIMIENTO	VERSION	FECHA DE APROBACION	PAGINA
CONTROL	DE DOCUMENTOS	001		Página 91 de 230
PROCESO				
GESTIÓN DE CALIDAD				

1. OBJETIVO:

Establecer los controles que se deben realizar a los documentos internos y externos que afectan el sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los documentos internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

3. DESARROLLO

Paso	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar las necesidades de elaboración de documentos y las modificaciones que requieran los ya existentes.	Cualquier funcionario de la organización	No aplica
2	Realizar la identificación de los documentos a través del código: BEGO-DAA-BBB BEGO: Nombre Empresa D: Tipo de documento (D: documento; R: Registro) AA: Proceso al cual pertenece GG Proceso de Gestión Gerencial,	Representante de la dirección	Listado maestro de documentos BEGO-RGC-001

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
CALIDAD	GERENTE

FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE

	GC Proceso de Gestión de Calidad, CT Proceso de Cotización, PL Proceso de Planificación, EJ Proceso de Ejecución, CO Proceso de Compras RH Proceso Recurso Humano, RT Proceso Recurso Técnico. BBB: Consecutivo (Ej 001).		
3	Revisar y aprobar documentos nuevos y las modificaciones realizadas a los ya existentes.	Gerente	Documento aprobado
4	Registrar los cambios realizados a los documentos, en el control de cambios, ubicado al final de cada documento.	Representante de la dirección	Control de cambio del documento
5	Actualizar la versión del documento.	Representante de la dirección	Listado maestro de documentos BEGO-RGC-001
6	Distribuir los documentos al personal correspondiente	Representante de la dirección	Entrega de documento al personal BEGO-RGC-012
7	Identificar los documentos de origen externo con su respectivo nombre	Representante de la dirección	Listado maestro de Documentos Externos BEGO-RGC-003
8	Destruir los documentos obsoletos.	Representante de la dirección	Listado maestro de documentos BEGO-RGC-001

4. CONTROL DE CAMBIOS

FIRMA REVISOR CARGO CALIDAD	FIRMA APROBÓ CARGO COORDINADOR DE	FIRMA APROBÓ CARGO GERENTE
----------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------------------------------

Fecha	Versión	Descripción del cambio

FIRMA REVISO CARGO CALIDAD	FIRMA APROBÓ CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

Anexo F. Versión 01. "Procedimiento control de registros"

		TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	
		PROCEDIMIENTO	BEGO-D&C-002	
TITULO	PROCEDIMIENTO	VERSION	FECHA DE APROBACION	PAGINA
CONTROL	DE REGISTROS	001		Página 24 de 230
PROCESO				
GESTIÓN DE CALIDAD				

1. OBJETIVO:

Identificar los controles que deben establecerse para los registros del sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

3. DESARROLLO

Paso	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar la identificación de los registros según lo establecido en el procedimiento de Control de documentos	Representante de la dirección	Listado maestro de registros BEGO-RGC-002
2	Asegurar la legibilidad de los registros, no deben tener tachones, ni enmendadura, ni escritos a lápiz	Responsable del registro	No aplica
3	Almacenar los registros en los lugares establecidos en el Listado maestro de registros, de forma que se garantice su buen estado y conservación.	Responsable del registro	Listado maestro de registros BEGO-RGC-002
4	Identificar y disponer de los registros	Responsable del registro	Listado maestro de registros

FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
CALIDAD	GERENTE

FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE

	que hayan cumplido el tiempo de retención.		BEGO-RGC-002
--	--------------------------------------------	--	--------------

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISO CARGO CALIDAD	FIRMA APROBÓ FIRMADO EL ORIGINAL COORDINADOR DE	FIRMA APROBÓ FIRMADO EL ORIGINAL CARGO GERENTE
--------------------------------------	-----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Anexo G. Versión 01 “Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora”

		TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	
		PROCEDIMIENTO	BEGO-DGC-003	
TITULO	PROCEDIMIENTO	VERSION	FECHA DE APROBACION	PAGINA
ACCIONES	CORRECTIVAS	001		Página 86 de 230
PROCESO				
GESTIÓN DE CALIDAD				

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades que se deben realizar para tratar una no conformidad.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las no conformidades identificadas en el sistema de gestión de calidad

3. DESARROLLO

Paso	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar las no conformidades y registrarlas	Cualquier funcionario de la organización	Acciones correctivas BEGO-RGC-006
2	Analizar la causa por la cual se presentó la no conformidad, para lo cual se pueden utilizar herramientas estadísticas como lluvia de ideas, diagrama causa efecto, diagrama de pareto, etc.	Líder del proceso	Acciones correctivas BEGO-RGC-006
3.	Elaborar el plan de acción respectivo para eliminar la causa de la no conformidad	Líder del proceso	Acciones correctivas BEGO-RGC-006
4	Realizar seguimiento para verificar la eficacia de la acción tomada	Representante de la dirección	Acciones correctivas BEGO-RGC-006

FIRMA REVISÓ

CARGO
CALIDAD

FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE

FIRMA APROBÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISOR


CARGO
CALIDAD

FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE

FIRMA APROBÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		PROCEDIMIENTO	BEGO-DGC-004	
TÍTULO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
ACCIONES	PREVENTIVAS	001		Página 96 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD				

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades que se deben realizar para tratar una no conformidad potencial.


2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las no conformidades potenciales identificadas en el sistema de gestión de calidad

3. DESARROLLO

Paso	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar las no conformidades potenciales y registrarlas	Cualquier funcionario de la organización	Acciones preventivas BEGO-RGC-007
2	Analizar la causa por la cual se puede presentar la no conformidad potencial, para lo cual se pueden utilizar herramientas estadísticas como lluvia de ideas, diagrama causa efecto, diagrama de pareto, etc.	Líder del proceso	Acciones preventivas BEGO-RGC-007
3.	Elaborar el plan de acción respectivo para eliminar la causa de la no conformidad potencial.	Líder del proceso	Acciones preventivas BEGO-RGC-007
4	Realizar seguimiento para verificar la eficacia de la acción tomada	Representante de la dirección	Acciones preventivas BEGO-RGC-007

FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
CALIDAD	GERENTE
	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
	<i>COORDINADOR DE</i>

	TIPO DE DOCUMENTO PROCEDIMIENTO	CÓDIGO BEGO-DGC-004	
TITULO PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 97 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISO CARGO CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO COORDINADOR DE GERENTE
--------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

Anexo H. Versión 01 “Procedimiento de control de producto no conforme”

		TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	
		PROCEDIMIENTO	BEGO-DGC-005	
TITULO	PROCEDIMIENTO	VERSION	FECHA DE APROBACION	PAGINA
PRODUCTO	NO CONFORME	001		Página 100 de 230
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD			

1. OBJETIVO:

Establecer los controles que se deben implementar cuando se detecte un producto no conforme.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los productos no conformes que se identifiquen.

3. DESARROLLO

Paso	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar y registrar los productos que no cumplen con los requisitos	Cualquier funcionario de la organización	Producto no conforme BEGO-RGC-008
2	Determinar la acción a realizar para dar solución al producto no conforme a) Eliminar la no conformidad b) Autorizar el uso, liberación o aceptación bajo concesión. c) Impedir el uso.	Gerente Director de obra Ingeniero de obra	Producto no conforme BEGO-RGC-008
3.	Elaborar el plan de acción respectivo para eliminar la causa de la no conformidad potencial.	Líder del proceso	Producto no conforme BEGO-RGC-008

FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
CALIDAD	GERENTE
	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
	COORDINADOR DE

4	Realizar seguimiento para verificar la eficacia de la acción tomada.	Representante de la dirección	Producto no conforme BEGO-RGC-008
---	----------------------------------------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISO CARGO CALIDAD	FIRMA APROBÓ CARGO GERENTE
FIRMADO EL ORIGINAL COORDINADOR DE	FIRMADO EL ORIGINAL

Anexo I. Versión 01. "Procedimiento de auditorías internas"

		TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	
		PROCEDIMIENTO	BEGO-DGC-016	
TITULO	AUDITORIA INTERNAS	VERSION	FECHA DE APROBACION	PAGINA
		001		Página 102 de 230
PROCESO		GESTIÓN DE CALIDAD		

1. OBJETIVO:

Identificar y establecer los pasos dentro del proceso de la auditoria interna , para evidenciar si todas las actividades de la organización esta conforme a lo planificado dentro del sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE:

Mostrar documentado la forma de a desarrollar, ejecutar y presentar resultados de la auditorías internas realizadas a la empresa.

3. DESARROLLO

Paso	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El auditor líder programa por lo menos dos auditorías internas al año, las cuales tiene que ser validadas por el gerente.	Auditor líder	No aplica
2	El auditor líder realiza la lista de verificación o de chequeo, para recoger información de la efectividad del sistema.	Auditor líder	No aplica
3	Se realiza una reunión de apertura el auditor líder y el equipo de auditores, para presentar la metodología y las	Auditor líder	Informe de auditoría interna BEGO-RGC-015

FIRMA REVISOR	100	FIRMA APROBÓ
CARGO	FIRMADO EL ORIGINAL	FIRMADO EL ORIGINAL
CALIDAD	COORDINADOR DE	GERENTE

	personas encargadas.		
4	Ejecución de la auditoria, de acuerdo a lista de verificación.	Auditor líder	Informe de auditoría interna BEGO-RGC-015
5	se elabora informe de acuerdo a las no conformidades encontradas, observaciones y oportunidades de mejora	Auditor líder	Informe de auditoría interna BEGO-RGC-015

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISO	101	FIRMA APROBÓ
CARGO	FIRMADO EL ORIGINAL	FIRMADO EL ORIGINAL
CALIDAD	COORDINADOR DE	CARGO GERENTE

PROCESO GERENCIAL
Anexo J. Versión 01. Procedimiento de gestión gerencial

	TIPO DE DOCUMENTO		CODIGO	
	PROCEDIMIENTO		BEGO-DGG-002	
TITULO		VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
PROCEDIMIENTO DE GESTION GERENCIAL		001		Página 104 de 130
PROCESO		GESTIÓN GERENCIAL		

1. OBJETIVO:

Este documento tiene como objetivo planear dirigir y controlar todos los procesos al interior de la organización en busca de lograr que todos los recursos se optimicen y cumplir así de manera eficaz los requerimientos del cliente y las metas de la Empresa.

2. ALCANCE:

Aplica a todas las actividades relacionadas con todos los procesos de la organización.

3. DESARROLLO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
1	Definir la planificación estratégica y directrices de calidad.	Gerente	BEGO-DGG-003 BEGO-DGG-004
2	Elaborar las proyecciones financieras de la empresa	Gerente	No hay
3	Conseguir los Clientes	Gerente	No hay
4	Adquirir los recursos económicos	Gerente	No hay

FIRMA ELABORO		FIRMA APROBÓ	
CARGO		CARGO	
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD		<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	

5	Ejecutar los planes establecidos	Gerente	No hay
6	Garantizar los recursos para mantener el SGC y cumplir con los requisitos del cliente	Todos los funcionarios	No hay
7	Realizar el seguimiento y medición de la gestión de los procesos y del servicio prestado	Gerente	No hay
8	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente	Acciones Correctivas BEGO-RGC-006 Acciones Preventivas Acciones de Mejora BEGO-RGC-007

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA ELABORO	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
	REGISTRO	BEGO-RGG-001	
TITULO GESTION DE COBRO DE CARTERA	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 104 de 226
PROCESO GESTIÓN GERENCIAL			

REGISTROS PROCESO GESTIÓN GERENCIAL.

FIRMA REVISO	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<p><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></p> <p>COORDINADOR DE CALIDAD</p>	<p><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></p> <p>GERENTE</p>

FIRMA APROBÓ

FIRMADO EL

ORIGINAL

CARGO GERENTE

PROCESO GERENCIAL.

Anexo K. Versión 01. Procedimiento de gestión de la calidad

		TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	
		PROCEDIMIENTO	BEGO-DGC-012	
TITULO		VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD		001		Página 107 de 237
PROCESO		GESTIÓN DE CALIDAD		

1. OBJETIVO:

Planificar e implementar actividades de análisis, seguimiento, medición y mejoramiento que permitan asegurar el éxito del Sistema de Gestión de Calidad y lograr así la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a toda la documentación del sistema de gestión de calidad de la organización para cuando se estructure o se realicen modificaciones en toda su planeación estratégica, operativa o cambios tecnológicos. Además de cambios en la norma ISO 9001:2000.

3. DESARROLLO

Paso	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Formular planeación estratégica.	Gerente con apoyo del asesor de calidad	BEGO-DGC-008 BEGO-DGC-010 BEGO-DGC-011
2	Determinar los procesos necesarios para la aplicación del SGC de la organización.	Gerente Coordinador de calidad	BEGO-DGC-013
3	Documentación de los procedimientos de tipo obligatorio.	Gerente Coordinador de calidad	Listado maestro de documentos BEGO-RGC-001 BEGO-RGC-001
4		Líder del proceso	Producto no

	Modificar el sistema de gestión de calidad de acuerdo a las necesidades		conforme BEGO-DGC-005 BEGO-RGC-008
5	Realizar seguimiento para verificar la eficacia de la acción tomada.	Representante de la dirección	Producto no conforme BEGO-RGC-008
6	Asegurarse de que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplan	Gerente Coordinador de calidad	Encuesta satisfacción del cliente BEGO-RGC-013
7	Recopilar y analizar la información y datos del desempeño del sistema	Gerente Coordinador de calidad	Matriz de despliegue política de calidad BEGO-DGC-010 Quejas y reclamos BEGO-RGC-004 Encuesta de satisfacción del cliente BEGO-RGC-013 Acciones correctivas BEGO-RGC-006 Acciones preventivas BEGO-RGC-007
8	Revisar el S.G.C de la Empresa para asegurarse de su eficacia y adecuación permanente	Gerente Coordinador de calidad	BEGO-RGC-005


4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

--	--	--

Elaborado por:	Aprobado por:

REGISTROS
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO		
	REGISTRO	BEGO-RGC-001		
TITULO LISTADO MAESTRO CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 109 de 226	
PROCESO				
GESTIÓN DE CALIDAD				

NUMERO	CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	DISTRIBUCION

FIRMA REVISO CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD		FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE
---------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RGC-002	
TITULO LISTADO MAESTRO CONTROL DE REGISTROS		FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	
				PAGINA Página 110 de 226	
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD					


CODIGO	NOMBRE	ALMACENAJE	ACCESO	RETENCION	DISPOSICION	FECHA	VERSION	RESPONSABLE

FIRMA REVISO CARGO		FIRMA APROBÓ CARGO	
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD		<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-RGC-003	
TÍTULO		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
LISTADO MAESTRO CONTROL DOCUMENTOS EXTERNOS				Página 111 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD				

NUMERO	NOMBRE	TIPO DE DOCUMENTO	CAMPO DE APLICACIÓN	EDICION	UBICACIÓN	RESPONSABLE	DISTRIBUCION

FIRMA REVISOR	111	FIRMA APROBÓ
CARGO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-RGC-004	
TITULO QUEJAS Y RECLAMOS		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 113 de 226
PROCESO <div style="text-align: center;">GESTIÓN DE CALIDAD</div>				

REGISTRE SI GENERA PRODUCTO NO CONFORME Y/O ACCIÓN DE MEJORAMIENTO

PRODUCTO NO
CONFORME


ACCIÓN DE MEJORAMIENTO

OBSERVACIONES:

ELABORO
C.C.

APROBO
C.C.

FIRMA REVISO CARGO	<div style="text-align: center;">113</div> <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ CARGO	<div style="text-align: center;"><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></div> GERENTE
---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	---------------------------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RGC-005	
TITULO ACTA DE REUNIONES	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 114 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

FECHA:

LUGAR:.

REUNION GERENCIAL

Las siguientes personas:

Orden del día:

Desarrollo:

COMPROMISOS:

Firmas Asistentes:


ARQ. JHON HAROLD MELENDEZ

ING. JOSEPH DANIEL MUÑOZ MEJIA

ING. JOSE CUENCA


ING. LUZ ALEYDI GOMEZ PINEDA

FIRMA REVISO CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RGC-005	
TITULO ACTA DE REUNIONES	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 115 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

FECHA Y HORA DE FINALIZACIÓN:

FIRMA REVISO CARGO	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD
	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-RGC-006	
TITULO ACCION CORRECTIVA		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 116 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD				

PROCESO:		FECHA:	
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	RIESGOS		SI
		
		
		
		
		
CAUSAS			
ACCIONES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	
		FECHA	RESULTADO
.....
.....
.....
CONCLUSIONES			

RESPONSABLE: _____


FECHA: _____

CERRADO ☐

ELABORO
C.C.

APROBO
C.C.


FIRMA REVISO	116	FIRMA APROBÓ
CARGO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-RGC-007	
TITULO ACCION PREVENTIVA		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 117 de 226
PROCESO <div style="text-align: center;">GESTIÓN DE CALIDAD</div>				


PROCESO:		FECHA:	
TENDENCIAS A RIESGOS			
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL		RIESGOS POTENCIALES	SI
		1.Imcumplimiento	
		2.Queja del cliente	
		3.Incumplimiento del sistema de Gestion de calidad	
		4.Genera atrazo en el proyecto	
		5.Accidente	
		6.Otro	
CAUSAS		EVALUACION DEL COSTO	
ACCIONES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	
		FECHA	RESULTADO
CONCLUSIONES			
RESPONSABLE:		FECHA:	

ELABORO

APROBO

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-RGC-008	
TITULO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 118 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD				

FECHA: _____ No PN: _____ RESPONSABLE DE LA ACCION TOMADA: _____ OBRA Y/O SERVICIO: _____ LOCALIZACION _____ ELABORO _____ PNC: _____ C.C. _____ ELABORO _____ C.C. _____			
REPORTADO POR:		REPORTADO A:	
DESCRIPCION DEL PRODUCTO NO CONFORME			
.....			
ACCION TOMADA			
.....			
ACCIONES		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
			FECHA RESULTADO
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RGC-008	
TITULO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 119 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

FIRMA REVISÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
 COORDINADOR DE CALIDAD

119

FIRMA APROBÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
 GERENTE



TIPO DE DOCUMENTO

CÓDIGO

REGISTRO

BEGO-RGC-010

TITULO
RADICADOR DE CORRESPONDENCIA Y CORREOS
ELECTRONICOS

FECHA DE EDICIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

PAGINA

Página 120 de 226

PROCESO

GESTIÓN DE CALIDAD

[illegible]

FIRMA REVISO

120

FIRMA APROBÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE CALIDAD

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE

CARGO

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RGC-011	
TITULO SOLICITUD PAGOS ELECTRONICOS		FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	
				PAGINA Página 121 de 226	
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD					

PARA: _____

DE: _____

EMPRESA Y/O NOMBRE		NIT		DIRECCION ELECTRONICA		No FACTURA

VALOR TOTAL A APLICAR

QUIEN SOLICITA EL PAGO

QUIEN APLICA EL PAGO

FIRMA REVISO CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD		121	FIRMA APROBÓ CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	
--------------------------------------------------------------------------------	--	-----	-----------------------------------------------------------------	--

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RGC-012	
TITULO ENTREGA DOCUMENTOS PERSONAL		FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	
				PAGINA Página 122 de 226	
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD					

CODIGO	NOMBRE	PROCESO	VERSION	ENTREGADO A	ENTREGADO POR	RECIBIO/FIRMA

ELABORO


C.C.

.

APROBO

C.C.

FIRMA REVISO CARGO		122	FIRMA APROBÓ CARGO	
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD			<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-RGC-013	
TITULO ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 123 de 226
PROCESO <div style="text-align: center;">GESTIÓN DE CALIDAD</div>				

**NOMBRE O RAZON
SOCIAL:** _____

**LA ENCUESTA LA
DILIGENCIA:** _____

**NOMBRE DEL
PROYECTO:** _____

Su opinión es muy importante para nosotros, debido a esto, el Área de Gestión de la Calidad de BEGO INGENIERIA Y/O LUZ ALEYDI GOMEZ, ha elaborado la siguiente encuesta de satisfacción, agradecemos de antemano su atención y a continuación se indica cómo se debe diligenciar. Marque de 1 a 5 según su criterio, 1 es la mínima calificación y 5 la mayor calificación y en la parte inferior indique que aspectos desean mejorar con x y con un visto bueno los aspectos que se destacan.

1. la gestión del **PERSONAL DE LA ORANIZACION**, medida con respecto a los siguientes aspectos es:(elija uno)

A. El seguimiento del ingeniero de obra y/o gerente, en cuantas especificaciones, costos y calidad para cumplir con los requisitos contractuales del proyecto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>


B. capacidades técnicas del personal operativo (topógrafo, inspectores, maestros, etc.), para solucionar las necesidades del proyecto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

C. La gestión del ingeniero responsable, en cuanto a la coordinación del proyecto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FIRMA REVISO <div style="text-align: center;">123 <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></div> CARGO <div style="text-align: center;">COORDINADOR DE CALIDAD</div>	FIRMA APROBÓ <div style="text-align: center;"><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></div> CARGO <div style="text-align: center;">GERENTE</div>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RGC-013	
TITULO ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 124 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

2.La **CALIDAD DE LA OBRA**, medida con respecto a los siguientes aspectos es:(elija uno)

A. El cumplimiento de los criterios de aceptación, de los materiales y los procesos establecidos en las especificaciones técnicas.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

B. Cumplimiento con el tiempo de programación de la obra (CRONOGRAMA).

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

3.Los **RECURSOS DE LA OBRA**, con respecto a los siguientes aspectos es:(elija una)

A. La capacidad de reacción para suplir las necesidades de Equipos en el proyecto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

B. La satisfacción del equipo, en cuanto a las necesidades del proyecto.


1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

D. La capacidad de de reacción para suplir las necesidades de mano de obra en el proyecto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FIRMA REVISO CARGO <div> <div>124</div> <div>FIRMADO EL ORIGINAL</div> <div>COORDINADOR DE CALIDAD</div> </div>	FIRMA APROBÓ CARGO <div> <div>FIRMADO EL ORIGINAL</div> <div>GERENTE</div> </div>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RGC-013	
TITULO ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 125 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

E. La capacidad de reacción para suplir las necesidades de Materiales del proyecto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

4.El CUMPLIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN, con respecto a los siguientes aspectos es:(Elija uno)

A. Compromisos que se han adquirido con usted en el transcurso del proyecto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

B. Compromisos tales como, Manejo Ambiental, Salud Ocupacional, entre otros (cuando aplique).

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5.La ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO, teniendo en cuenta los siguientes aspectos es:(Escoja una)

A. Orden y la organización del proyecto

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>


B. La atención de la oficina del proyecto

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

C. La atención en la oficina principal de BEGO INGENIERIA Y/O LUZ
ALEYDI GOMEZ

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FIRMA REVISO CARGO <div> <div>125</div> <div>FIRMADO EL ORIGINAL</div> <div>COORDINADOR DE CALIDAD</div> </div>	FIRMA APROBÓ CARGO <div> <div>FIRMADO EL ORIGINAL</div> <div>GERENTE</div> </div>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RGC-013	
TITULO ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 126 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			


D. Infraestructura que satisfaga las necesidades, para la buena ejecución del proyecto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

E. La señalización del proyecto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FIRMA REVISO CARGO	FIRMA APROBÓ CARGO
	<div> <div>126</div> <div> <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD </div> </div> <div> <div><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></div> <div>GERENTE</div> </div>

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-RGC-014	
TÍTULO REGISTRO DE DIVULGACION		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 127 de 226
PROCESO <div style="text-align: center;">GESTIÓN DE CALIDAD</div>				

FECHA: _____

TEMA: _____

ASISTENTES	
NOMBRE	FIRMA

RESUMEN DEL TEMA:

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

REVISADO POR: _____

FIRMA REVISO <div style="text-align: center;"><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></div>	127	FIRMA APROBÓ <div style="text-align: center;"><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></div>
CARGO COORDINADOR DE CALIDAD		CARGO GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RGC-015	
	TITULO INFORME AUDITORIA INTERNA	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 128 de 226
PROCESO		GESTIÓN DE CALIDAD		

PLAN DE AUDITORIA	Asesoría No: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> consecutivo Proceso	fecha: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Día Mes																												
	AREA AUDITADA: _____																													
	RESPONSABLE DEL AREA AUDITADA: _____																													
	AUDITADOS _____ _____ _____ _____																													
	AUDITOR LIDER: _____																													
	ACOMPAÑANTES: _____																													
	DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y CRITERIOS DE AUDITORIA: _____																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>FECHA</th> <th>HORA</th> <th colspan="5">ACTIVIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		FECHA	HORA	ACTIVIDAD																									
	FECHA	HORA	ACTIVIDAD																											
OBJETIVO: _____ _____ _____																														

INFORME DE AUDITORIA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____																													
	FORTALEZAS _____ _____ _____ _____ _____	DEBILIDADES _____ _____ _____ _____ _____																												

PROCESOS MISIONALES.
Anexo L. Versión 01. Procedimiento de cotización

		TIPO DE DOCUMENTO		CODIGO	
		PROCEDIMIENTO		BEGO-DCT-002	
TITULO		VERSION		FECHA DE APROBACIÓN	
PROCEDIMIENTO		001		PAGINA	
DE COTIZACION				Página 131 de 236	
PROCESO		COTIZACIÓN			

1. OBJETIVO:

Este documento tiene como objetivo servir de soporte para las actividades realizadas en el proceso de cotización de la organización.

2. ALCANCE:

Aplica a todas las actividades relacionadas con la cotización de obras y servicios de topografía.

3. DESARROLLO

Paso	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir invitaciones de Cotización vía mail o telefónica.	Secretaria	Radicador de Correspondencia BEGO-RCT-003(uso administrativo)
2	Identificar los requerimientos del cliente	Gerente	No aplica
3	Identificar recursos que son requeridos de acuerdo con los requerimientos.	Gerente	No aplica
4	Cotizar recursos requeridos no disponibles: Pólizas, cotización de Material, equipo etc.	Jefe de Compras	Cuadro comparativo de cotizaciones BEGO-RCT-002
5	Revisar las propuestas que han sido aceptadas por los clientes	Gerente	No aplica
6	Elaborar, aprobar y enviar las cotizaciones a los clientes	Auxiliar Administrativo	Cotizaciones despachadas


			BEGO-RCT-001
7	Realizar el seguimiento a la asignación de las cotizaciones por parte de los clientes	Auxiliar Administrativo	No aplica
8	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Ing de obra	Formato Acciones Correctivas Formato Acciones Preventivas Formato Acciones Mejora BEGO-RGC-006 BEGO-RGC-007

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

Elaborado por:	Aprobado por:

REGISTROS.
PROCESO COTIZACIÓN.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO		
	REGISTRO	BEGO-RCT-001		
TITULO	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA	
CONTROL COTIZACIONES DESPACHADAS			Página 132 de 226	
PROCESO				
COTIZACIÓN				

NUMERACION	FECHA	CLIENTE	ENTREGADO A	DESCRIPCION
CZ- 046				
CZ- 047				
CZ- 048				
CZ- 049				
CZ- 050				
CZ- 051				
CZ- 052				
CZ- 053				
CZ- 054				
CZ- 055				
CZ- 056				
CZ- 057				
CZ- 058				
CZ- 059				
CZ- 060				

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		REGISTRO	BEGO-RCT-002	
TITULO		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CUADRO COMPARATIVO				
COTIZACIONES				Página 134 de 226
PROCESO				
COTIZACIÓN				

QUIEN COTIZA

ELABORO
C.C.

QUIEN APRUEBA

APROBO
C.C.

FIRMA REVISO	134	FIRMA APROBÓ
CARGO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

PROCESO MISIONAL
Anexo M. Versión 01. Procedimiento de planificación

		TIPO DE DOCUMENTO PROCEDIMIENTO		CODIGO BEGO-DCT-002	
TITULO PROCEDIMIENTO DE COTIZACION		VERSION 001		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 131 de 236
PROCESO COTIZACIÓN					

1. OBJETIVO:

Este documento tiene como objetivo servir de soporte para las actividades realizadas en el proceso de planificación de la organización.

2. ALCANCE:

Aplica a todas las actividades relacionadas con la planificación, identificación y distribución de todos los recursos necesarios que permiten la óptima realización de la obra.

3. DESARROLLO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar los recursos necesarios para la ejecución de la obra	Gerente	Cotizaciones de obra BEGO-RPL-001
2	Elaborar el programa de Obra	Gerente Ing de obra	El formato no esta implementado
3	Realizar el presupuesto y flujo de caja de la obra	Gerente Ing de obra	No aplica
4	Verificar que se hayan tenido en	Gerente Ing de obra	No aplica

FIRMA REVISO	135	FIRMA APROBÓ
CARGO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE

	cuenta todos los recursos y requerimientos del cliente en la planificación		
5	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Ing de obra	Formato Acciones Correctivas Formato Acciones Preventivas Formato Acciones Mejora BEGO-RGC-006 BEGO-RGC-007

5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISOR	136	FIRMA APROBÓ
CARGO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE

PROCESO MISIONAL

Anexo N. Versión 01. Procedimiento de ejecución

	TIPO DE DOCUMENTO PROCEDIMIENTO	CODIGO BEGO-DEJ-002
TITULO PROCEDIMIENTO EJECUCION	VERSION 001	FECHA DE APROBACIÓN PAGINA Página 139 de 234
PROCESO EJECUCIÓN		

1. OBJETIVO:

Este documento tiene como objetivo servir de soporte para las actividades realizadas en el proceso de ejecución de la organización.

2. ALCANCE:

Aplica a todas las actividades relacionadas con la ejecución de obras y servicios de topografía.

3. DESARROLLO

Paso	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Verificar que se cuente con todos los recursos necesarios para la ejecución de la obra, materiales, equipos, recurso humano etc....	Ingeniero de obra	Formato no implementado
2	Ejecutar las actividades de obra planeadas	Maestro de obra	No aplica (cronograma de obra)
3	Verificar que se hayan realizado las actividades y las pruebas planificadas	Ingeniero de obra	No aplica (cronograma de obra)
4	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Ingeniero de obra	Formato Acciones Correctivas Formato Acciones Preventivas Formato


			Acciones Mejora BEGO-RGC-006 BEGO-RGC-007
--	--	--	-------------------------------------------------

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio


Elaborado por:	Aprobado por:

REGISTROS.
PROCESO EJECUCIÓN

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-REJ-001	
TITULO CONTROL DE DAÑOS DE PROPIEDAD DEL CLIENTE			FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN
PROCESO EJECUCIÓN			PAGINA Página 140 de 226		

FECHA	CLIENTE	LUGAR DEL DAÑO	DESCRIPCION	No CONTRATO	PERDIDA	DAÑO	OTRO	OBSERVACIONES

FIRMA REVISO CARGO		140	FIRMA APROBÓ CARGO	
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD			<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-REJ-002	
TITULO INFORMACION PARA FACTURACIÓN		FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	
				PAGINA Página 141 de 226	
PROCESO EJECUCIÓN					

FECHA. _____

CLIENTE	NUMERO ACTA DE ENTREGA	NUMERO PREFACTURA	NUMERO COTIZACION	VALOR

AREA TECNICA


AREA CONTABLE

ELABORO
C.C.

APROBO
C.C.

RECIBIO
C.C.

FIRMA REVISOR 141 <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD		FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	
CARGO		CARGO	

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-REJ-003	
TITULO INFORME GESTION COBRO DE CARTERA		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 142 de 226
PROCESO <div style="text-align: center;">EJECUCIÓN</div>				

FECHA: _____

Para: GERENCIA

DE: AREA CONTABLE

Semana de _____ a _____.

TOTAL CXC \$

Inicio de semana

TOTAL CANCELADO \$

SALDO CXC \$

Final semana.



FIRMA REVISO CARGO	<div style="text-align: center;">142</div> <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO	GERENTE
---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	---------

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-REJ-004	
TITULO REGISTRO DE FACTURAS Y PREFACTURAS		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 143 de 226
PROCESO <div style="text-align: center;">EJECUCIÓN</div>				

FECHA _____

[illegible]RESPONSABLE
C.CC

ELABORO
C.C.

FIRMA REVISO <div style="text-align: center;">  FIRMADO EL ORIGINAL COORDINADOR DE CALIDAD </div>	FIRMA APROBÓ <div style="text-align: center;">  FIRMADO EL ORIGINAL GERENTE </div>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ROCESOS DE APOYO
Anexo O. Versión 01. Procedimiento de compras

		TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	
		PROCEDIMIENTO	BEGO-DCO-002	
TITULO	PROCEDIMIENTO COMPRAS	VERSION 001	FECHA DE APROBACION	PAGINA
				Página 146 de 230
PROCESO		GESTIÓN DE CALIDAD		

1. OBJETIVO:

Este documento tiene como objetivo servir de soporte para las actividades realizadas en el proceso de compras de la organización.

2. ALCANCE:

Aplica a todas las actividades relacionadas con la compra de materiales, servicios e insumos para la organización.

3. DESARROLLO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar y registrar los requerimientos de materiales y servicios	Ingeniero residente de obra	Requisición de Materiales BEGO-RCO-006
2	Seleccionar el proveedor según el listado de proveedores y solicitar las cotizaciones necesarias	Jefe de Compras	Listado de proveedores calificados BEGO-RCO-002 Selección de proveedores BEGO-RCO-007
3	Diligenciar el formato comparativo	Jefe de Compras	Cuadro Comparativo de Cotizaciones


	de cotizaciones si la cotización es mayor a un millón de pesos. (\$1.000.000).		BEGO-RCO-008
4	Seleccionar al proveedor y generar la orden de compra	Jefe de Compras	Orden de Compra BEGO-RCO-003
5	Revisar y autorizar las órdenes de compra	Gerente Administrativo	Orden de Compra BEGO-RCO-003
6	Realizar el seguimiento a las órdenes de compra generadas	Jefe de Compras	Orden de Compra BEGO-RCO-003
7	Verificar los productos y/o servicios adquiridos	Ingeniero residente de obra / Maestro	Producto no conforme proveedores BEGO-RGC-008
8	Realizar la evaluación de los proveedores	Jefe de Compras	Evaluación de proveedores de productos BEGO-RCO-001 Evaluación de proveedores de servicios BEGO-RCO-001 Base de datos de proveedores BEGO-RCO-002

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio


Elaborado por:	Aprobado por:

REGISTROS.
PROCESO COMPRAS.

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	FORMATO		BEGO-RCO-001	
TITULO		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES				Página 148 de 226
PROCESO				
COMPRAS				

°CRITERIOS PARA LA CALIFICACION INICIAL		Nit:														
Direccion:																
CRITERIOS PARA LA CALIFICACION INICIAL																
1.Calidad (certificacion iso)	1	2	3	4	5											
	X															
2.Calidad del producto certificado	1	2	3	4	5											
					X											
3.Precios	1	2	3	4	5											
					X											
4.Manejo de creditos	1	2	3	4	5											
					X											
5.Tiempo en las entregas	1	2	3	4	5											
					X											
6.Calidad del servicio	1	2	3	4	5											
					X											
7.Cantidad y Variedad de Productos	1	2	3	4	5											
					X											
8.Otros	1	2	3	4	5											
				X												
10.Otros	1	2	3	4	5											
				X												
calificacion: 35		CONVENCION:														
		<table border="1"> <tr> <td>EXELENTE</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>DEFICIENTE</td> <td>1</td> </tr> </table>					EXELENTE	5	BUENO	4	REGULAR	3	MALO	2	DEFICIENTE	1
EXELENTE	5															
BUENO	4															
REGULAR	3															
MALO	2															
DEFICIENTE	1															


FIRMA REVISOR	148	FIRMA APROBÓ
CARGO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO FORMATO	CÓDIGO BEGO-RCO-001		
TITULO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 149 de 226
PROCESO COMPRAS				

ELABORO
c.c

APROBO
c.c

FIRMA REVISO CARGO	149 <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO
	GERENTE	

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO		
	REGISTRO	BEGO-RCO-004		
TITULO	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA	
CARTA COMPORTAMIENTO DE PROVEEDORES			Página 152 de 226	
PROCESO				
COMPRA				

FECHA:
DIA-MES-AÑO

SEÑORES:
NOMBRE EMPRESA
NOMBRE PROVEEDOR DR:_____

REF: COMPORTAMIENTO DE PROVEEDORES

Por medio de la presente le queremos dar a conocer su comportamiento con BEGO INGENIERIA Y/O LUZ ALEYDI GOMEZ durante los 6 ultimos meses de compras.

A continuacion encontrara un formato por medio del cual su empresa fue calificada.

Agradecemos la atencion prestada por ustedes y esperamos seguir contando con sus servicios.


Atentamente ,

 Ing Luz Aleydi Gomez P.
 GERENTE GENERAL

 ELABORO
 C.C.

 APROBO
 C.C.

FIRMA REVISOR CARGO <div> <div>152</div> <div> FIRMADO EL ORIGINAL COORDINADOR DE CALIDAD </div> </div>	FIRMA APROBÓ CARGO <div> <div>FIRMADO EL ORIGINAL</div> <div>GERENTE</div> </div>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RCO-005	
TITULO REEMBOLSO DE CAJA MENOR		FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	
				PAGINA Página 153 de 226	
PROCESO COMPRAS					

FECHA: \$ _____

TOTAL BASE: \$ _____

VALOR RECIBOS: \$ _____

VALOR EFECTIVO EN CAJA: \$ _____

VALOR DE EL REEMBOLSO: \$ _____

PAGADO A:	NIT	VALOR


QUIEN SOLICITA

QUIEN APRUEBA

ELABORO
C.C.

APROBO
C.C.

FIRMA REVISO CARGO	153 FIRMADO EL ORIGINAL COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ FIRMADO EL ORIGINAL CARGO GERENTE
---------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RCO-006	
TITULO REQUISICION DE MATERIALES		FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	
				PAGINA Página 154 de 226	
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD					

FECHA:		HORA:	
No CONTRATO:			
OBRA:			
SOLICITADO POR:			


FECHA MAX DE ENTREGA:	
LUGAR DE ENTREGA:	
ACTIVIDAD:	

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

PEDIDO POR _____

VoBo _____


FIRMA REVISO CARGO	154 <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO	GERENTE
-----------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	---------

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-RCO-007	
TITULO SELECCIÓN DE PROVEEDORES		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 155 de 226
PROCESO COMPRAS				

Proveedor: EQUICOL LTDA	Nit:	Telefono:										
Direccion:	Email:											
Asesor Comercial:	Productos:											
CRITERIOS PARA LA SELECCION INICIAL												
1. Años de experiencia en el sector	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5			x			
1	2	3	4	5								
		x										
2. Calidad (certificacion iso)	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5	x					
1	2	3	4	5								
x												
3. Demanda de Productos	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5				X		
1	2	3	4	5								
			X									
4. Calidad del producto certificado	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td></tr> </table>	1	2	3	4	5					x	
1	2	3	4	5								
				x								
5. Ubicacion y cobertura	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td></tr> </table>	1	2	3	4	5					x	
1	2	3	4	5								
				x								
6. Precios	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>x</td></tr> </table>	1	2	3	4	5					x	
1	2	3	4	5								
				x								
7. Manejo de creditos	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5			x			
1	2	3	4	5								
		x										
8. Descuentos	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5				x		
1	2	3	4	5								
			x									
9. Disponibilidad de Entrega	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5				x		
1	2	3	4	5								
			x									
10. Transporte	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5				x		
1	2	3	4	5								
			x									
calificacion: 43	CONVENCION: <div> EXELENTE BUENO REGULAR MALO DEFICIENTE </div> <table border="1"> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>1</td></tr> </table>		5	4	3	2	1					
5												
4												
3												
2												
1												
ELABORO c.c	REVISO c.c											

FIRMA REVISO	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
FIRMADO EL ORIGINAL COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMADO EL ORIGINAL GERENTE

PROCESO DE APOYO
Anexo P. Versión 01. Procedimiento de recurso humano

	TIPO DE DOCUMENTO PROCEDIMIENTO	CODIGO BEGO-DRH-002
TITULO PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN PAGINA Página 158 de 230
PROCESO RECURSOS HUMANOS		

1. OBJETIVO:

Este documento tiene como objetivo servir de soporte para las actividades realizadas durante la selección y contratación de personal para ser ingresado a laborar en la empresa.

2. ALCANCE:

Aplica a la actividad de selección y contratación de personal para laborar en la empresa.

3. DESCRIPCION

ITEM	DESCRIPCION / ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
1	Determinar las necesidades y competencias del personal	Auxiliar administrativo	Evaluación de desempeño del personal BEGO-RRH-003
2	Realizar la recepción de hoja de vida de la persona que va a ingresar a trabajar.	Auxiliar administrativo	Check list BEGO-RRH-002
2	Verificar si cumple o no con el perfil del cargo que se necesita	Auxiliar administrativo	Chek list BEGO-RRH-002 Perfil del cargo BEGO-RRH-005
3	Recepción de fotocopia normal y ampliada de el trabajador, debidamente	Auxiliar administrativo	Chek list BEGO-RRH-

FIRMA REVISÓ CARGO <div style="text-align: center;"><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD</div>	FIRMA APROBÓ <div style="text-align: center;"><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></div> CARGO <div style="text-align: center;">GERENTE</div>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	diligenciada a puño y letra de del trabajador de la EPS a la que corresponde.		002
4	Enviar al trabajador a para que se realice el examen medico diagnostico, y saber si es apto para laborar.	Auxiliar administrativo	Chek list BEGO-RRH-002
5	Recepción de resultados de examen medico diagnostico.	Auxiliar administrativo	Chek list BEGO-RRH-000
6	Ingresar al trabajador a la seguridad social.	Auxiliar administrativo	Chek list BEGO-RRH-002
7	Realizar el debido contrato ya sea por prestación de servicios, duración de la obra, indefinido etc.	Auxiliar administrativo	Chek list BEGO-RRH-002 Contrato BEGO-RRH-
8	Hacer firmar el contrato correspondiente por el trabajador y por el empleador.	Auxiliar administrativo	Chek list BEGO-DRH-000
9	Hacer entrega de la respectiva dotación	Auxiliar administrativo	Chek list BEGO-RRH-002 Acta entrega dotación BEGO-RRH-001
10	En el evento de que el trabajador sea enviado a laborar en la empresa Cementos Argos, inscribirlo en el curso de seguridad ara que pueda ingresar a laborar dentro de las plantas de esta empresa.	Auxiliar administrativo	Chek list BEGO-RRH-002

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISO


CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE CALIDAD

FIRMA APROBÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	PROCEDIMIENTO		BEGO-DRH-003	
TITULO PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION PERSONAL		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 159 de 226
PROCESO RECURSOS HUMANOS				

1. OBJETIVO:

Este documento tiene como objetivo servir de soporte para las actividades de capacitación de personal.


2. ALCANCE:

Aplica a la actividad de capacitación de personal de la empresa.

3. DESARROLLO

ITEM	DESCRIPCION / ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
1	Realizar una inspección a la hoja de vida de cada persona para tener presente el estado de capacitación que tiene la persona.	Coordinador de Calidad	BEGO-RRH-002
2	Realizar la evaluación de desempeño de personal, para darse por enterado en que está fallando el empleado y hacer una comparación con la hoja de vida.	Coordinador de Calidad	Evaluación de desempeño de personal BEGO-RRH-003
3	Preguntar al empleado en que piensa que está fallando y en que necesita capacitarse luego hacer una conciliación y definir en qué se va a ser capacitado.	Coordinador de Calidad	Evaluación de desempeño de personal BEGO-RRH-003
4	Registrar en el Plan de capacitación de personal con fecha, la capacitación a realizar.	Coordinador de Calidad	Plan de capacitación de personal BEGO-RRH-004

FIRMA REVISO CARGO <div style="text-align: center;"> <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD </div>	FIRMA APROBÓ <div style="text-align: center;"> <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE </div>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	PROCEDIMIENTO		BEGO-DRH-003	
TITULO PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION PERSONAL		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 160 de 226
PROCESO RECURSOS HUMANOS				

5	Revisar cada mes si el plan de capacitación de personal se está cumpliendo en las fechas acordadas.	Coordinador de Calidad	Plan de capacitación de personal BEGO-RRH-004
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	--------------------------------------------------


4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio

Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISO CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

REGISTROS.
PROCESO RECURSOS HUMANOS

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO		
	REGISTRO	BEGO-RRH-001		
TITULO ACTA ENTREGA DOTACION TRABAJADORES	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 162 de 226	
PROCESO RECURSOS HUMANOS				

FECHA: _____

PARA: _____

Con la presente Acta hacemos constar que **BEGO INGENIERIA** ha hecho entrega de la siguiente dotación y que el trabajador la ha recibido a entera satisfacción.

DESCRIPCIÓN	TALLA	CANTIDAD
CAMISA		
PANTALON		
BOTAS		
CASCO		
GAFAS		
GUANTES		
TAPABOCAS		
TAPA OIDO		
OTROS		
OBSERVACIONES:		

Quien entrega

Quien recibe


Área administrativa
BEGO INGENIERIA
INGENIERIA

Trabajador
BEGO

ELABORO
C.C.

APROBO
C.C.

FIRMA REVISO	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
	REGISTRO		BEGO-RRH-002	
TITULO CHECK LIST DE INGRESO DE TRABAJADORES		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 163 de 226
PROCESO RECURSOS HUMANOS				

		SI	NO
7	REALIZACION DE CONTRATO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	RECEPCION DE HOJA DE VIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	FIRMA DE CONTRATO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	RECEPCION DE FOTOCOPIA DE CEDULA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	INSCRIPCION DE CURSO CEMENTOS ARGOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	RECEPCION DE INFORMACION RESPECTO A EPS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	ENVIO EXAMEN MEDICO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	RECEPCION DE RESULTADOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	INGRESO A SEGURIDAD SOCIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FIRMA REVISO	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRH-003	
TITULO EVALUACION DE DESEMPEÑO			FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN
					PAGINA Página 164 de 226
PROCESO RECURSOS HUMANOS					

Nombre:	
Cargo:	Fecha:
Estudios Basicos:	
Formacion:	
Experiencia Laboral:	

COMPETENCIA	DEFINICION	RANGO DE MEDICION EMPLEADO			RANGO DE MEDICION EMPLEADOR			CONCENSO		
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Trabajo en equipo	Participa activamente en las actividades de su equipo de trabajo facilitando la consecución de metas y objetivos grupales.									
Adaptación	Capacidad para adecuarse a los cambios en los procesos de trabajo, ambiente y nuevas tareas manteniendo un buen desempeño.									
Orientación al logro	Capacidad para alcanzar sus objetivos logrando un compromiso con el crecimiento personal y profesional dentro de los valores de la empresa.									
Aceptación de Normas y Valores	Tendencia a respetar y seguir fácilmente las normas, ajustándose a los procedimientos y normas sociales y éticas.									
Relaciones interpersonales	Capacidad para establecer vínculos de manera efectiva con diferentes personas o grupos.									
Seguridad	Tendencia a actuar bajo sus propias convicciones con seguridad y confianza.									
Responsabilidad	Asume las consecuencias de las actividades que lleva a cabo y ofrece un manejo adecuado con el equipo de trabajo que tiene a cargo.									
Iniciativa	Tendencia a promover cambios y capacidad de proponer diversas soluciones frente a un problema.									
Tolerancia a la frustración	Facilidad para soportar adecuadamente las acciones frustrantes, comprendiendo los fracasos sin que éstos lo limiten y por el contrario, le genere un aprendizaje.									
Orientación al servicio	Deseo de ayudar o colaborar a los demás, a base de conocer las necesidades y después satisfacerlas.									
Orden y Aseo	Velar por la adecuada limpieza y organización de su puesto así como realizar el aseo y mantenimiento de las herramientas de trabajo									
Aceptación de la Autoridad	Asumir de forma respetuosa y amable las apreciaciones, recomendaciones y sugerencias que realice el jefe inmediato relacionado con las actividades laborales.									
Resistencia Física	Rapidez y resistencia física en la realización de sus actividades laborales.									
Agilidad	logar tener la capacidad de percibir problemas que competen con el tema contable y poder solucionarlos									
Conocimiento en programas especiales para el desarrollo del trabajo	Tener conocimiento sobre los programas especiales para el desarrollo del trabajo.									
Capacidad de comprensión	Capacidad para captar todas las indicaciones que el jefe inmediato le este reflejando.									
Disponibilidad de tiempo	Sacar espacios adicional al horario establecido para el apoyo de los procesos del area asignada									

FIRMA REVISO CARGO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO	GERENTE
---------------------------	------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	---------

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRH-005	
TITULO CARGO		PERFIL DE FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN PAGINA Página 165 de 226	
PROCESO RECURSO HUMANO					

IDENTIFICACION	
NOMBRE:	
NOMBRE DE CARGO:	
DEPENDEN DE:	
PERSONAS A CARGO:	

OBJETIVO DEL CARGO:
RECORRIDO LABORAL
TRAYECTORIA LABORAL REQUERIDA:
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA:
TIEMPO REQUERIDO PARA ENTRENAMIENTO.

EDUCACION REQUERIDA:	
BASICA:	
ESPECIALIZADA:	
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS:	

HABILIDADES REQUERIDAS

FUNCIONES:
1.

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO/DESCRIPCIÓN

ELABORO
C.C.

APROBO
C.C.

FIRMA REVISOR CARGO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE
----------------------------	------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RRH-005		
TITULO CARGO	PERFIL DE 	FECHA DE EDICIÓN 	FECHA DE APROBACIÓN 	PAGINA Página 166 de 226
PROCESO RECURSO HUMANO				

PERFILES DEL CARGO GENERADOS EN LA EMPRESA.

FIRMA REVISO CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO GERENTE
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRH-005	
TITULO CARGO		PERFIL DE FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN PAGINA Página 167 de 226	
PROCESO RECURSO HUMANO					

IDENTIFICACION	
NOMBRE:	TATIANA FERNANDA OSPITIA GARCIA
NOMBRE DE CARGO:	ASISTENTE TECNICO
DEPENDE DE:	ING RESIDENTE DE OBRA
PERSONAS A CARGO:	MOTORISTA-MAESRO DE OBRA

OBJETIVO DEL CARGO:	
Suministrar el apoyo requerido por el Gerente en todas las labores Técnicas de Ingeniería civil, Manejo y control de informes Topográficos y de Obra, asegurando el cumplimiento de los objetivos, metas y políticas trazadas por la Gerencia para satisfacción de clientes internos y externos procurando siempre el mejoramiento continuo en todas sus actividades.	
RECORRIDO LABORAL:	
TRAYECTORIA LABORAL REQUERIDA:	Haber desempeñado cargos similares preferiblemente en empresas dedicadas a actividades en obras civiles.
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA:	Mínimo un año en empresas similares.
TIEMPO REQUERIDO PARA ENTRENAMIENTO:	De 3 a 4 meses.
EDUCACION REQUERIDA:	
BASICA:	Bachiller
ESPECIALIZADA:	INGENIERIA CIVIL
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS:	Manejo de computadores: conocimientos de paquete Microsoft (Word, Excel, Power Point, Outlook, Obras), Internet.

HABILIDADES REQUERIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ética y Valores • Interés por el cliente interno y externo

FIRMA REVISO CARGO		FIRMA APROBÓ CARGO	
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD		<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		REGISTRO	BEGO-RRH-005	
TÍTULO	PERFIL DE	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARGO				Página 168 de 226
PROCESO RECURSO HUMANO				

- Perseverancia
- Seguridad de Gestión
- Capacidad de juzgar a las personas
- Establecimiento de prioridades
- Conocimientos técnicos y prácticos
- Planificación
- Agilidad organizativa
- Buena capacidad de aprendizaje
- Transmisión de información (comunicación efectiva)

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RRH-005		
TÍTULO CARGO	PERFIL DE 	FECHA DE EDICIÓN 	FECHA DE APROBACIÓN 	PAGINA Página 169 de 226
PROCESO RECURSO HUMANO				

FUNCIONES:

2. Revisión y respuesta de correspondencia y correos electrónicos relacionados con su Área.
3. Elaboración de informes de Obra Civil.
4. Elaboración de Cotizaciones Topográficas y obras Civiles.
5. Manejo de compras relacionadas con obras teniendo en cuenta que se deben solicitar por lo menos tres (3) cotizaciones (Anexo Formato).
6. Elaboración y trámite ordenes de compra, teniendo en cuenta entregar 2 copias de cada orden al proveedor para que este a su vez entregue una al motorista para que verifique las cantidades recibidas. (Anexo Formato).
7. Solicitar al Área contable la cancelación de facturas a proveedores teniendo en cuenta anexar el formato de cotizaciones, la orden de compra, las facturas y la remisión debidamente aprobadas en señal de recibo de las cantidades y calidad de los materiales.
8. Vigilar y coordinar la ruta del motorista en todo lo relacionado con obras civiles y comisiones topográficas. Esta labor debe programarse el día anterior al cumplimiento de la ruta.
Con la relación a las comisiones topográficas cuando no sea posible que el motorista de Bego Ingeniería acompañe la comisión se debe informar con un día de anticipación el señor Rubén Darío Cuervo Hernández Topógrafo encargado de las comisiones para que este consiga el transporte necesario.
9. Elaborar las Licitaciones en Coordinación con la Gerencia.
10. Solicitar a la secretaria la documentación jurídica vigente para la elaboración de cotizaciones y licitaciones.
11. Manejo y solicitud reembolsos de caja menor para los gastos estrictamente de compras relacionadas con las obras. Este reembolso debe solicitarse al Área Contable (Anexo formato).
12. Revisar y aprobar las cuentas de cobro que presenten los contratistas en ocasión a los contratos de obra Civil, las cuales deben de traer anexa el acta de obra firmada por el contratista y el ingeniero de Obra.
13. Las siguientes labores desencadenaran la elaboración de la facturación de venta de la Empresa Bego Ingeniería siendo estas de responsabilidad de su área y se manejaran así::

a) Elaboración de Actas para entrega de obras Civiles, las cuales deben ser aprobadas por el interventor o quien haga sus veces en la Empresa

FIRMA REVISÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE CALIDAD

FIRMA APROBÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RRH-005		
TÍTULO CARGO	PERFIL DE 	FECHA DE EDICIÓN 	FECHA DE APROBACIÓN 	PAGINA Página 170 de 226
PROCESO RECURSO HUMANO				

contratante.

Una vez el Acta sea aprobada deberá ser entregada a el Área de Contabilidad para la elaboración de la respectiva factura.

- b) El Área Técnica deberá suministrar la información necesaria al área de Contabilidad para la elaboración de las pre facturas con destino a Cementos Argos, debiendo esta misma estar pendiente de que Cementos Argos apruebe la Pre factura (OK) para proceder a elaborar la Factura de venta respectiva.
- c) El Área Técnica una vez culmine otro tipo de obra Civil diferente a la antes citadas deberán suministrar información a el Área contable quien de igual forma elaborara la factura de venta.

Cuando el área Técnica entregue la información descrita en este numeral al Área Contable deberá hacerlo en el formato información para facturación con el fin de ejercer control y efectividad en la facturación.(Anexo Formato)

14. Elaboración de las novedades de Nomina que serán entregadas a el Área Contable con tres días de anticipación al paso de la misma.

15. Elaboración anexo del contrato Civil de Obra para ser entregado al área Administrativa quien procederá a elaborar el respectivo contrato y a exigir los requisitos jurídicos de este. (Anexo Formato).

16. Entrega de Dotación a el Área Administrativa (Anexo Formato).

17. Manejo general del archivo que genere su área.

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO/DESCRIPCIÓN

ELABORO
C.C.

APROBO
C.C.

FIRMA REVISO CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE
---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRH-005	
TÍTULO CARGO		PERFIL DE		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
					PAGINA Página 171 de 226
PROCESO RECURSO HUMANO					

IDENTIFICACION	
NOMBRE:	LIBIA DEL CARMEN PINEDA MUÑOZ
NOMBRE DE CARGO:	AUXILIAR CONTABLE
DEPENDE DE:	GERENTE-CONTADORA
PERSONAS A CARGO:	NINGUNA

OBJETIVO DEL CARGO:	
Suministrar el apoyo requerido por el Contador y la Gerencia en todas las labores de contabilidad, manejo y control de información administrativa, pago de prestaciones sociales y gestión de cuentas de por cobrar y por pagar asegurando el cumplimiento de los objetivos, metas y políticas trazadas por la Gerencia para satisfacción de clientes internos y externos procurando siempre el mejoramiento continuo en todas sus actividades.	
EDUCACION REQUERIDA:	
BASICA:	Bachiller Comercial
ESPECIALIZADA:	Estudios Técnicos de Contabilidad
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS:	Manejo de computadores: conocimientos de paquete Microsoft (Word, Excel, Power Point, Outlook), Internet y CG1.

RECORRIDO LABORAL:	
TRAYECTORIA LABORAL REQUERIDA:	Haber desempeñado cargos similares preferiblemente en empresas dedicadas a actividades en obras civiles.
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA:	Mínimo un año en empresas similares.
TIEMPO REQUERIDO PARA ENTRENAMIENTO:	De 3 a 4 meses.

FIRMA REVISÓ CARGO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO	GERENTE
---------------------------	------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	---------

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RRH-005		
TÍTULO CARGO	PERFIL DE	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 172 de 226
PROCESO RECURSO HUMANO				

HABILIDADES REQUERIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ética y Valores • Interés por el cliente interno y externo • Perseverancia • Seguridad de Gestión • Capacidad de juzgar a las personas • Establecimiento de prioridades • Conocimientos técnicos y prácticos • Planificación • Agilidad organizativa • Buena capacidad de aprendizaje • Transmisión de información (comunicación efectiva).
FUNCIONES:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y respuesta de comunicaciones y correos electrónicos, relacionados con su área. 2. Tramite de solicitudes de crédito de la empresa y de la Gerente. 3. Elaboración del formato Gestión de cobro de cartera para ser entregado a la Secretaria quien realizara la respectiva la respectiva gestión de cobro. (Anexo formato). 4. Con el resultado del informe de Gestión de Cobro usted deberá presentar un informe consolidado los días lunes a la Gerencia.(Anexo Formato). 5. Controlar e informar a la Gerencia sobre el comportamiento del gasto de las facturas por servicio público y de celulares y solicitar al área administrativa la cancelación electrónica de las mismas. 6. Liquidación y pago de Prestaciones Sociales.(Anexo Formato) Para efectuar estos pagos es indispensable que el trabajador se acerque a la oficina a firmar la liquidación definitiva de Prestaciones Sociales y una vez sea firmada se podrá aplicar el pago, lo anterior con el fin de dar cumplimiento legal y jurídico además de verificar si es necesaria la devolución de la dotación. La copia firmada de esta liquidación deberá ser entregada a la Área Administrativa para que repose en el folder del trabajador (Anexo Formato). 7. Liquidación y elaboración de la nomina.(Anexo formato)

FIRMA REVISO CARGO	FIRMA APROBÓ CARGO
FIRMADO EL ORIGINAL COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMADO EL ORIGINAL GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RRH-005		
TÍTULO CARGO	PERFIL DE 	FECHA DE EDICIÓN 	FECHA DE APROBACIÓN 	PAGINA Página 173 de 226
PROCESO RECURSO HUMANO				

<p>Para esta labor debe tenerse en cuenta que el área Técnica le hará entrega de las novedades de nomina con tres (3) días de anticipación al pago de la misma. En el evento de que durante estos tres (3) días se genere alguna novedad esta se cancelara en la siguiente quincena o en la liquidación definitiva de Prestaciones Sociales según sea el caso.</p> <p>-NOTA: Por ningún motivo Usted podrá realizar descuentos en la Nomina salvo Orden Judicial o autorización escrita por parte del trabajador.</p> <p>8. Solicitar al Área Administrativa los pagos electrónicos los cuales deberán ir debidamente soportados.(Anexo formato)</p> <p>9. Tramite de las solicitudes de crédito de los trabajadores previa aprobación por parte de la Gerencia.(Anexo formato).</p> <p>10. Elaboración de pagos a Proveedores, Nomina, Cuentas por Pagar a Contratistas y otros del orden Administrativo , estos se efectúan siguiendo los siguientes parámetros:</p> <p>-PROVEEDORES: El Área Técnica deberá anexar el formato de cotizaciones, la orden de compra, las facturas y la respectiva remisión debidamente aprobadas en señal de recibo de las cantidades y calidad de los materiales.</p> <p>-NOMINA: Esta se cancelara teniendo en cuenta las novedades de nomina entregadas por el Área Técnica. (Anexo Formato). En el evento de existir descuentos a los trabajadores soportar la nomina con la orden judicial o autorización escrita por parte del trabajador.</p> <p>-OTROS DEL ORDEN ADMINISTRATIVO: Cuando una área solicite la elaboración de un pago deberá venir soportado.</p> <p>-CUENTAS POR PAGAR A CONTRATISTAS: Estas se cancelaran previo visto Bueno del Área técnica. Las cuales deberán traer anexa el acta de obra firmada por el contratista y el ingeniero de obra.</p> <p>-NOTA: En el caso de los pagos de Proveedores y nomina no podrán efectuarse sin previa revisión y autorización de la Gerente Administrativa. Estos parámetros aplican tanto para pagos con cheque como para pagos por medio magnético.</p> <p>11. Revisar y efectuar reembolsos de caja menor a la Área Técnica y Secretaria.</p>

FIRMA REVISÓ CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RRH-005		
TÍTULO CARGO	PERFIL DE 	FECHA DE EDICIÓN 	FECHA DE APROBACIÓN 	PAGINA Página 174 de 226
PROCESO RECURSO HUMANO				

12. Elaboración de Pre facturas y facturas teniendo en cuenta las Instrucciones que suministrara el área Técnica.
13. Responsabilizarse de que Argos apruebe las pre facturas (OK) y elaborar la respectiva factura de venta.
14. Manejo integral del programa CG1, en coordinación con la Contadora.
15. Atender semanalmente la visita de soporte de la Contadora siguiendo las instrucciones que ella le imparta.
16. Controlar los Gastos de Gas y Gasolina que genera el vehículo del motorista en el desarrollo de sus funciones.
17. Manejo General del Archivo que genere su Área.
18. Velar por el aseo de la oficina que se realizara por turnos.

FECHA	VERSION	CAMBIO/DESCRIPCION

ELABORO
C.C.

APROBO
C.C.

FIRMA REVISO CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE
---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRH-005	
TÍTULO CARGO		PERFIL DE FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN PAGINA Página 175 de 226	
PROCESO RECURSO HUMANO					

IDENTIFICACION	
NOMBRE DE CARGO:	SECRETARIA
DEPENDE DE:	GERENTE
PERSONAS A CARGO:	MENSAJERO EXTERNO
EDUCACION REQUERIDA:	

OBJETIVO DEL CARGO:	
Suministrar el apoyo requerido por la Gerencia en todas las labores de secretariado, manejo y control de caja menor e información administrativa, programación de mensajería externa, asegurando el cumplimiento de los objetivos, metas y políticas trazadas por la Gerencia para satisfacción de clientes internos y externos procurando siempre el mejoramiento continuo en todas sus actividades.	
BASICA:	Bachiller
ESPECIALIZADA:	Secretariado
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS:	Estudios Básicos de Contabilidad (preferiblemente), Manejo de computadores: conocimientos de paquete Microsoft (Word, Excel, Power Point, Outlook), Internet.
RECORRIDO LABORAL:	
TRAYECTORIA LABORAL REQUERIDA:	Haber desempeñado cargos similares preferiblemente en empresas dedicadas a actividades en obras civiles.
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA:	Mínimo un año en empresas similares.
TIEMPO REQUERIDO PARA ENTRENAMIENTO:	De 3 a 4 meses.

HABILIDADES REQUERIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Interés por el cliente interno y externo • Perseverancia • Seguridad de Gestión

FIRMA REVISÓ CARGO		FIRMA APROBÓ CARGO	
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD		<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		REGISTRO		BEGO-RRH-005	
TITULO		FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARGO					Página 176 de 226
PROCESO		RECURSO HUMANO			

FUNCIONES:

1. Capacidad de juzgar a las personas
2. Establecimiento de prioridades
3. Atención de clientes o visitas
4. Realización de actividades que solicite la Gerencia
5. Recibir las llamadas, apremios para la Gerente y registrarlos en el fono
6. Transmisión de información (ofrecer al cliente ser atendido por las demás áreas según la necesidad y dejar constancia en el fono memo).
6. Manejar la agenda de la Gerencia.
7. Radicar la correspondencia y los correos electrónicos y direccionales a cada área, haciendo uso del formato de radicación de correspondencia (Anexo Formato).
8. Elaborar el Formato para entrada y salida de Equipos para Mantenimiento o Reparación.(Anexo Formato)
9. Velar por el Stock de Inventario de Cafetería y Papelería.
10. Preparar la correspondencia que tenga que ver con la Gerencia incluidos los correos electrónicos que lo requieran.
11. Manejar el archivo que genere la Gerencia.
12. Mantener vigente la documentación jurídica de la empresa
 - a) Certificado de Contraloría
 - b) Certificado de Procuraduría
 - c) Certificado de Copnia
 - d) Certificado de Sise
 - e) Certificación de Obra
 - f) Certificación de Cámara de Comercio
 - g) Certificación de Registro de Proponentes
13. Organizar la ruta de Mensajería Externa cuando se amerite, teniendo en cuenta que primero debe consultar con el Área Técnica la ruta del motorista.
14. Solicitar pólizas teniendo en cuenta las instrucciones que importa la Gerencia al respecto.
15. Manejo y solicitud reembolso de caja menor para los gastos estrictamente Administrativas. El reembolso debe solicitarse al Área Contable. (Anexo Formato) .
16. Gestión cobro de cartera: Esta labor la hará llamando los clientes de lista contenida en formato que le suministrara el área contable. Usted deberá rendirle informe de esta gestión al Área contable quien a su vez deberá

FIRMA REVISO FIRMADO EL ORIGINAL CARGO COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ FIRMADO EL ORIGINAL CARGO GERENTE
---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRH-005	
TITULO CARGO		PERFIL DE		FECHA DE EDICIÓN	
				FECHA DE APROBACIÓN	
				PAGINA Página 177 de 226	
PROCESO RECURSO HUMANO					

rendir informe semanal (Lunes) a la Gerencia.
 17. Tomar nota y apuntes, para preparar actas de informe de las reuniones.
 (Anexo Formato)
 18. Velar por el aseo de la oficina que se realizara por turnos.

FECHA	VERSION	CAMBIO/DESCRIPCION

FIRMA REVISO CARGO		FIRMA APROBÓ CARGO	
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD		<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRH-005	
TÍTULO CARGO		PERFIL DE FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN Página 178 de 226	
PROCESO RECURSO HUMANO					

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DE CARGO:	VIGÍA
DEPENDENCIA DE:	REPRESENTANTE A LA DIRECCIÓN
PERSONAS A CARGO:	NINGUNO

OBJETIVO DEL CARGO:	
Definir el marco de requerimiento vigía y responsabilidades del mismo dentro dentro del plan nacional de seguridad y salud ocupacional.	
EDUCACIÓN REQUERIDA:	
BÁSICA:	Bachiller
ESPECIALIZADA:	Seguridad Industrial, Salud Ocupacional.

RECORRIDO LABORAL:	
TRAYECTORIA LABORAL REQUERIDA:	Haber desempeñado cargos similares preferiblemente en empresas dedicadas a actividades en obras civiles.
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA:	Mínimo un año en empresas similares.
TIEMPO REQUERIDO PARA ENTRENAMIENTO:	1 mes.
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS:	Manejo de computadores: conocimientos de paquete Microsoft (Word, Excel, Power Point), Internet.

FIRMA REVISÓ CARGO		FIRMA APROBÓ CARGO	
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD		<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RRH-005		
TÍTULO CARGO	PERFIL DE	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 179 de 226
PROCESO RECURSO HUMANO				

FUNCIONES:

- Mantener actualizadas las autorizaciones de ingreso, soporte de requisitos de seguridad social e inscripciones a los procesos de inducción y capacitación.
- Desarrollar las actividades de inspección de sus sitios de cambio y recibo de turnos, las instalaciones locativas y velar por el buen uso de los sitios asignados para el fin.
- Desarrollar todas las actividades que competen con el tema de seguridad y salud tales como:
 - ✓ Recibir el turno a primera hora y velar por que el personal salga a planta con su correspondiente dotación en buen estado y limpio, así como los elementos de protección requeridos para trabajar dentro de la planta valle.
 - ✓ Diligenciar los permisos especiales y velar por su estricto cumplimiento, así como garantizar de que se tengan todos los recursos para la aplicación de los mismos: Candado de Seguridad, tarjeta de identificación, mecanismos de cierre, Arnés, eslingas, casco con barbuquejo, escaleras en buen estado.
 - ✓ Realizar diariamente la charla de 5 minutos al personal de su área, dejando registro del tema y asistencia del personal.
 - ✓ Intervenir y/o informar sobre las condiciones de trabajo existentes en el sitio de trabajo para que se intervengan oportunamente.
 - ✓ Mantener las condiciones de aseo durante la realización de las obras, así como garantizar la entrega del trabajo bajo condiciones optimas de orden y limpieza.
 - ✓ Velar por que el personal se le suministre y utilice adecuadamente las herramientas asignadas para las diferentes actividades que se desarrollen.
 - ✓ Realizar auditoria en campo frente a: condiciones de sitio de trabajo, aplicación de procedimientos, Uso de elementos de protección personal. Este registro es de entrega semanal al Departamento S&SO.
 - ✓ Coordinar las labores diarias con el área que se asigna las actividades, y en caso de ser necesario con el departamento

FIRMA REVISÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE CALIDAD

FIRMA APROBÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		REGISTRO	BEGO-RRH-005	
TITULO	PERFIL DE	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARGO				Página 180 de 226
PROCESO				
RECURSO HUMANO				

<p>de Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportar inmediatamente e investigar cualquier accidente e incidente que ocurra durante la realización de las diferentes de la empresa. ✓ Entregar al final de la semana (día viernes) los registros de Aplicación de permisos, charlas de 5 minutos, evaluación de comportamiento, y si es del caso Aros con las tareas que son consideradas como críticas y no rutinarias. ✓ Informar cualquier anomalía que vaya en contra de la seguridad del personal y de la protección de las instalaciones, así como las necesidades de control de enfermería en caso de ser requeridas.

HABILIDADES REQUERIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ética y Valores • Liderazgo • Perseverancia • Seguridad de Gestión • Capacidad de juzgar a las personas • Establecimiento de prioridades • Conocimientos técnicos y prácticos • Planificación • Agilidad organizativa • Buena capacidad de aprendizaje • Transmisión de información (comunicación efectiva)

FECHA	VERSION	CAMBIO/DESCRIPCION

FIRMA REVISO	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRH-005	
TÍTULO CARGO		PERFIL DE FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN PAGINA Página 181 de 226	
PROCESO RECURSO HUMANO					

IDENTIFICACION	
NOMBRE:	MARIBEL GOMEZ PINEDA
NOMBRE DE CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
DEPENDENCIA DE:	GERENTE ADMINISTRATIVO
PERSONAS A CARGO:	NINGUNA

OBJETIVO DEL CARGO:
<p>Velar por el buen manejo y funcionamiento de todo el Recurso Humano (contratación, Seguridad Social etc.) y asegurando el cumplimiento de los objetivos, metas y políticas trazadas por la Gerencia para satisfacción de clientes internos y externos procurando siempre el mejoramiento continuo en todas sus actividades.</p>

EDUCACION REQUERIDA:	
BASICA:	Bachillerato Básico
ESPECIALIZADA:	Técnico en Administración empresas

RECORRIDO LABORAL:	
TRAYECTORIA LABORAL REQUERIDA:	Haber desempeñado cargos similares preferiblemente en empresas dedicadas a actividades en obras civiles.
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA:	Mínimo un año en empresas similares.
TIEMPO REQUERIDO PARA ENTRENAMIENTO:	De 3 a 4 meses.
ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS:	Estudios Básicos de Contabilidad, y manejo de Recurso Humano (preferiblemente). Manejo de computadores: conocimientos de paquete Microsoft (Word, Excel, Power Point, Outlook), Internet.

FIRMA REVISÓ CARGO		FIRMA APROBÓ CARGO	
<p align="center"><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></p> <p align="center">COORDINADOR DE CALIDAD</p>		<p align="center"><i>FIRMADO EL ORIGINAL</i></p> <p align="center">GERENTE</p>	

	TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO	CÓDIGO BEGO-RRH-005		
TÍTULO CARGO	PERFIL DE 	FECHA DE EDICIÓN 	FECHA DE APROBACIÓN 	PAGINA Página 182 de 226
PROCESO RECURSO HUMANO				

HABILIDADES REQUERIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ética y Valores • Interés por el cliente interno y externo • Perseverancia • Seguridad de Gestión • Capacidad de juzgar a las personas • Establecimiento de prioridades • Conocimientos técnicos y prácticos • Planificación • Agilidad organizativa • Buena capacidad de aprendizaje • Transmisión de información (comunicación efectiva)

FUNCIONES:
<p>19. Revisión, respuesta de correspondencia y correos electrónicos relacionados con su área.</p> <p>20. Elaboración de informes Topográficos</p> <p>21. Proceso de ingreso de trabajadores así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recepción de hoja de vida, con su respectiva fotografía y anexa a esta la fotocopia Ampliada de de la cedula de ciudadanía. Manejo de examen médico de ingreso y de egreso de trabajadores. Recibir de parte del médico de medicina laboral el resultado de los exámenes médicos y proceder de acuerdo con la ley ante la oficina de trabajo en los casos que así se requiera. Elaboración del respectivo contrato de trabajo. Inscripciones relacionadas con seguridad social (EPS, ARP, FONDO DE PENSIONES, CAJA DE COMPENSACION.) Entrega de la respectiva dotación, recordar hacer firmar el acta de entrega. <p>22. Elaboración contratos Civil de Obra previa información de la descripción de la</p>

FIRMA REVISÓ CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRH-005	
TÍTULO CARGO		PERFIL DE FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN PAGINA Página 183 de 226	
PROCESO RECURSO HUMANO					

- misma por parte del Área Técnica.
23. Pagos electrónicos como nomina, proveedores, Gastos Administrativos, Compras etc., debidamente soportados por el área contable.
 24. Recepción y manejo hojas de vida.
 25. Solicitud de dotación a el área técnica
 26. Elaboración y control de actas de entrega de dotación a trabajadores las cuales deberán reposar en el fólder de cada trabajador con el fin de controlar las dotaciones anuales. (Anexo formato)
 27. Manejo del archivo que genera su área.
 28. Velar por el aseo de la oficina que se realizara por turnos.


FECHA	VERSIÓN	CAMBIO/DESCRIPCIÓN

 ELABORO
 C.C.

 APROBO
 C.C.

FIRMA REVISO CARGO		FIRMA APROBÓ CARGO	
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD		<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE	

PROCESO DE APOYO
Anexo Q. Versión 01. Procedimiento de recurso técnico

	TIPO DE DOCUMENTO		CODIGO	
PROCEDIMIENTO		BEGO-DRT-002		
TITULO PROCEDIMIENTO DE RECURSO TECNICO		FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 136 de 230
PROCESO RECURSOS TECNICO				

1. OBJETIVO:

Este documento tiene como objetivo servir de soporte para las actividades realizadas en el proceso de recurso técnico de la organización.

2. ALCANCE:

Aplica a todas las actividades relacionadas con el buen estado y calibración de equipos de la organización.

3. DESCRIPCIÓN


ÍTEM	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO
1	Realizar un inventario semestral de equipos	Director de Obras	Inventario de Equipos BEGO-RRT-002
2	Realizar la programación de mantenimiento y calibración de equipos pertenecientes a la empresa.	Director de Obras	Plan de Mantenimiento de Equipos BEGO-RRT-003
3	Realizar las actividades de mantenimientos preventivos, y la calibración correspondiente de acuerdo con programación de mantenimientos	Director de Obras	Remisión de Equipos para Equipos BEGO-RRT-004
4	En caso de salida de algún Equipo de la empresa para realizarle algún tipo de mantenimiento diligenciar la remisión de equipos para mantenimiento con el	Secretaria	Remisión de Equipos para mantenimiento BEGO-RRT-004

	nombre de quien solicita y en este caso marcar como salida.		
5	Cuando el equipo regrese a la empresa diligenciar de nuevo la remisión de equipos para mantenimiento en este caso como entrada y realizarle el respectivo diagnostico.	Director de Obras	Remisión de Equipos para mantenimiento BEGO-RRT-004

4. CONTROL Y REVISION:

FECHA	VERSION	CAMBIO/DESCRIPCION

REGISTROS
PROCESO RECURSO TECNICO


	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO		
	REGISTRO	BEGO-RRT-001		
TITULO FICHA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 187 de 226	
PROCESO RECURSO TECNICO				

IDENTIFICACION DEL EQUIPO O HERRAMIENTA		
NOMBRE:	<input type="text"/>	CODIGO: <input type="text"/>
INFORMACION BASICA DEL EQUIPO		
ACTIVIDADE DE MANTENIMIENTO		
FRECUENCIA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
REGISTRO DE LA ACTIVIDADE DE MANTENIMIENTO REALIZADA		
FECHA PROGRAMACION	FECHA EJECUCION	ACTIVIDAD

ELABORO
C.C.

APROBO
C.C.

FIRMA REVISO	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRT-002	
TITULO INVENTARIOS DE EQUIPOS		FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	
				PAGINA Página 188 de 226	
PROCESO RECURSO TECNICO					


SITIO: _____

CANTIDAD	DESCRIPCION	MARCA	MODELO	SERIE

 QUIEN RECIBE

 QUIEN ENTREGA

FIRMA REVISO CARGO	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> CARGO	GERENTE
---------------------------	------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	---------

		TIPO DE DOCUMENTO REGISTRO		CÓDIGO BEGO-RRT-004	
TITULO REMISION DE EQUIPOS PARA MANTENIMIENTO O REPARACION		FECHA DE EDICIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	
PROCESO RECURSO TECNICO				PAGINA Página 190 de 226	

FECHA: _____

ENTRADA: _____

SALIDA: _____

CLASE EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIE	TRABAJO A REALIZAR	DIAGNOSTICO

NOMBRE DE EMPRESA O PERSONA QUIEN PRESTA EL SERVICIO: _____

NOMBRE QUIEN RECIBE: _____ FIRMA _____ C.C. _____

ELABORO
SECRETARIA

APROBO
AREA QUE SOLICITA

FIRMA REVISOR

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE CALIDAD

FIRMA APROBÓ

CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE

MANUAL DE CALIDAD.
Anexo R. Versión 01. Manual de calidad “Bego ingeniería y/o Luz Aleydi”

		TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	
		MANUAL	BEGO-DGC-009	
TITULO	MANUAL DE	VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CALIDAD		001		Página 193 de 230
PROCESO		GESTIÓN DE CALIDAD		

MANUAL DE CALIDAD
BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI GÓMEZ PINEDA

RESTRICCIONES DE USO:
 Este manual solo puede ser copiado total o parcialmente con la autorización de la Gerencia

FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

TABLA DE CONTENIDO

PÁG.

1. INTRODUCCIÓN
194

1.1 DECLARACIÓN DE LA GERENCIA
194

2. DEFINICIONES.
195

3. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD
196

3.1 REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN
196

3.2 DISPONIBILIDAD DE CONSULTA
197

3.3 ARCHIVO
197

4. PRESENTACIÓN DE BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI GÓMEZ PINEDA
197

4.1 MISION
197

4.2 VISION
222

4.3 ORGANIGRAMA
198

FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

5. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
199

5.1 OBJETO Y ALCANCE
199

5.2 CAMPO DE APLICACIÓN
199

6. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 199

7. POLÍTICA DE CALIDAD
199

8. OBJETIVOS DE CALIDAD
200

9. MAPA DE PROCESOS.
201

10. REGISTROS.
202

11. ANEXOS.
202

FIRMA REVISO	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

1. NTRODUCCIÓN

1.1 DECLARACIÓN DE LA GERENCIA

Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda con el fin de establecer en la organización una cultura de la Calidad, para satisfacer las necesidades de los clientes, de manera estandarizada, y mejorar cada vez más la forma de hacerlo, superando así sus expectativas se vio en la obligación de implementar un Sistema de Gestión de Calidad a causa de su crecimiento en el mercado e incremento de nuevos competidores.

La idea de crear el Sistema de Gestión de Calidad ha venido evolucionando desde principios del año 2007 por la necesidad de poder cumplir con las exigencias y requisitos de los clientes potenciales tales como cementos Argos, Emcali, Secretaria de vivienda y estar a la par con las demás organizaciones competidoras que actualmente tienen implementado el SGC.

La gerencia administrativa consiente de aumentar el nivel de competitividad y la satisfacción de los clientes en el mercado externo, respalda en forma permanente todas las acciones que permitan cumplir todas las acciones que permitan cumplir los lineamientos de la norma NTC-ISO 9.001:2000.

El coordinador de Calidad es responsable de apoyar a la gerencia para coordinar, promocionar, planear, asesorar y evaluar permanentemente el Sistema de Gestión de Calidad.

Cordialmente,

MARÍA ELENA GÓMEZ PINEDA
Gerente Administrativo

FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

2. DEFINICIONES.

A continuación se muestra los términos empleados en el presente manual de calidad. Para este caso se aplican las definiciones de la norma NTC-ISO 9000 “Sistema de Gestión de la Calidad” fundamentos y vocabulario.

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ALTA DIRECCIÓN: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CLIENTE: organización o persona que recibe un producto.

COMPETENCIA: habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito.

CRITERIOS DE AUDITORÍA: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

EFICACIA: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

MANUAL DE LA CALIDAD: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE LA CALIDAD: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD: parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la política de la calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCESO: se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

PRODUCTO: se define como "resultado de un proceso".

REGISTROS: declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

REQUISITO: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN: sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

SISTEMA: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

TRAZABILIDAD: capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

3. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

3.1 REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN

El coordinador de calidad es responsable de coordinar con las diferentes áreas la revisión y actualización de los cambios que se requieran en este **Manual de Calidad**. La revisión y aprobación es de responsabilidad del Gerente Administrativo de la Empresa y el Coordinador de Calidad respectivamente.

FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

Cualquier cambio que se presente en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) debe ser registrado en este manual.

3.2 DISPONIBILIDAD DE CONSULTA

El manual de calidad se encuentra disponible para su consulta en el archivo de Calidad de la Empresa.

La entrega de copias por cualquier medio solo debe ser autorizada por la Gerencia Administrativa de la Empresa o el Coordinador de Calidad.

3.3 ARCHIVO

El original del manual de Calidad y copia en medio magnético esta bajo la responsabilidad de el Área administrativa y Área de Calidad, bajo criterios establecidos para el control de los documentos.

4. PRESENTACIÓN DE BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI GÓMEZ PINEDA

Empresa constituida legalmente desde febrero de 1993, inscrita ante cámara y comercio de Cali con matrícula No 357572-01, Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda, es una empresa que ejecuta obras civiles, obras de urbanismo, movimientos de tierras y suministra servicios de topografía y alquiler de maquinaria; proporcionando a sus clientes rentabilidad y confiabilidad a través de personal calificado, y disponibilidad de equipos; distinguiéndose por su atención oportuna, creatividad, brindando bienestar a todo su equipo de trabajo y protección al medio ambiente.

4.1 MISION

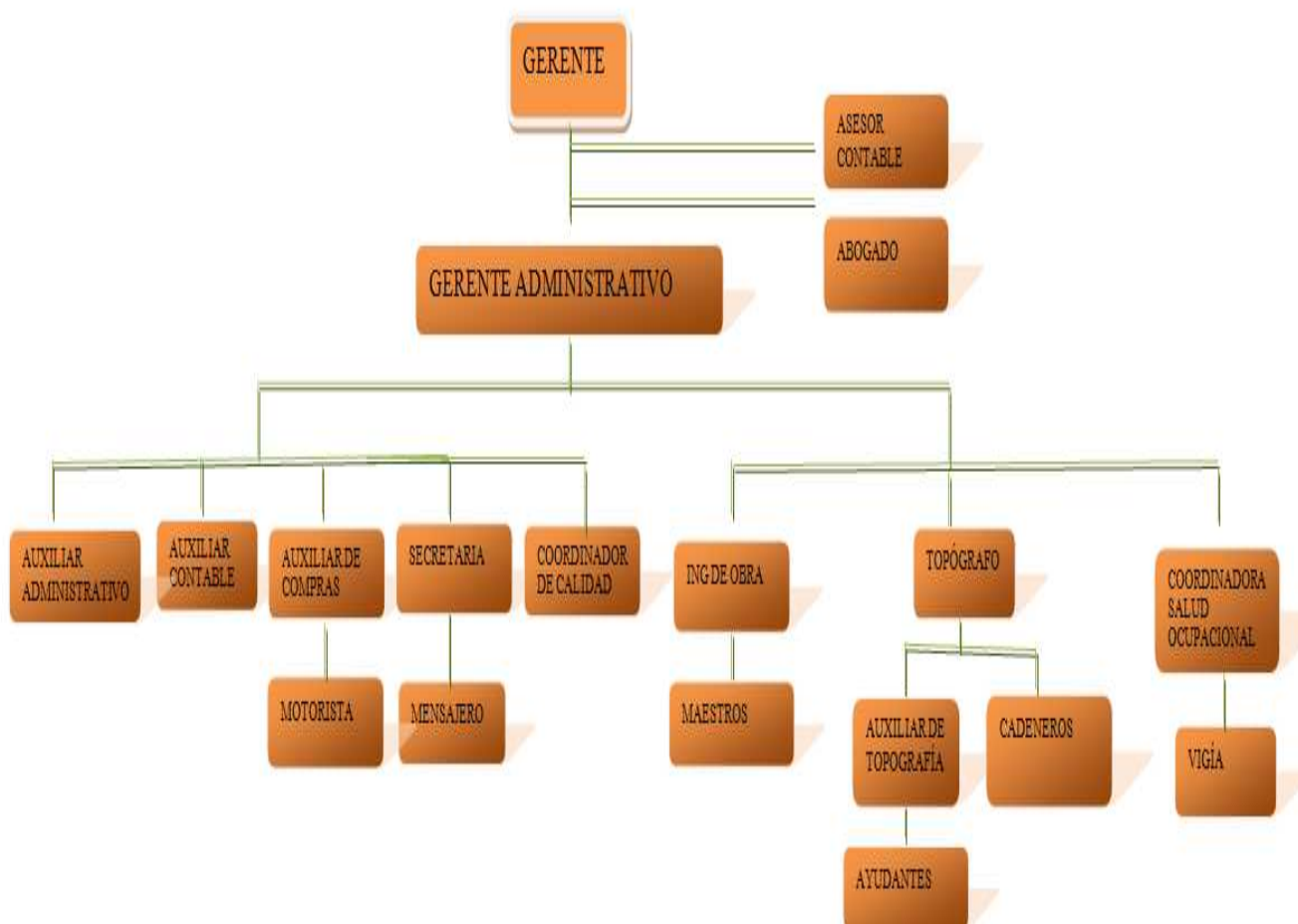
BEGOINGENIERIA es una empresa que ejecuta obras civiles, obras de urbanismo, movimientos de tierras y suministra servicios de topografía y alquiler de maquinaria; proporcionando a sus clientes rentabilidad y confiabilidad a través de personal calificado, y disponibilidad de equipos; distinguiéndose por su atención oportuna, creatividad, brindando bienestar a todo su equipo de trabajo y protección al medio ambiente.

4.2 VISION

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBO
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

BEGOINGENIERIA se convertirá en el año 2015 en una empresa constructora reconocida, sólida y estable que prestara sus servicios a empresas privadas, públicas y a particulares.

4.3 ORGANIGRAMA



FIRMA REVISO	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

5. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

5.1 OBJETO Y ALCANCE

El objeto del presente Manual es describir los fundamentos y escritura del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI **GÓMEZ PINEDA cuyo alcance es** ejecutar obras civiles, obras de urbanismo, movimientos de tierras y suministrar servicios de topografía y alquiler de maquinaria siguiendo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos.

El SGC descrito proviene de una directriz de la organización para mantener un eficiente y efectivo sistema, planeado y desarrollado, mediante la integración de todas las actividades y responsabilidades.

5.2 CAMPO DE APLICACIÓN

Internamente en la organización, su aplicación involucra a la alta dirección y en particular al Área Administrativa, Área Técnica, Área Contable, Área Calidad y Secretaria.

6. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El siguiente requisito de la norma NTC-ISO 9.001:2000 se excluye en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Bego Ingeniería y/o Luz Aleydi Gómez Pineda.

- a) Requisito 7.3 **Diseño y Desarrollo**, BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI GÓMEZ PINEDA, no realiza actividades de Diseño y Desarrollo relacionados con el producto ya que los diseños de los productos son suministrados por el cliente.

7. POLÍTICA DE CALIDAD

La alta dirección ha establecido una política de calidad, ha realizado las revisiones necesarias para adecuarla a los propósitos de la organización, al Sistema de Gestión de la Calidad y para satisfacer los requisitos de los clientes.

FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

Esta política fue validada sin cambios en Febrero de 2008. El área de calidad ha llevado a cabo la difusión de esta política por medio de sensibilizaciones periodos determinados, actividades lúdicas y poniendo en carteles informativos dentro de la organización Con el objeto de facilitar su comprensión y entendimiento de cómo cada uno con su labor le aporta al cumplimiento de esta:

“BEGO INGENIERÍA Y/O LUZ ALEYDI GOMEZ PINEDA, se compromete a brindar a su cliente respuesta oportuna, cumplimiento, rentabilidad y garantía; cumpliendo con las especificaciones técnicas y apoyándonos con los recursos tecnológicos y personal calificado. Mejorando continuamente para entregar un excelente producto o servicio.”


8. OBJETIVOS DE CALIDAD

De la política de calidad se desprende un enfoque de calidad hacia el mejoramiento continuo de los procesos. Para implementación de esta política se tienen establecidos objetivos generales relacionados con:

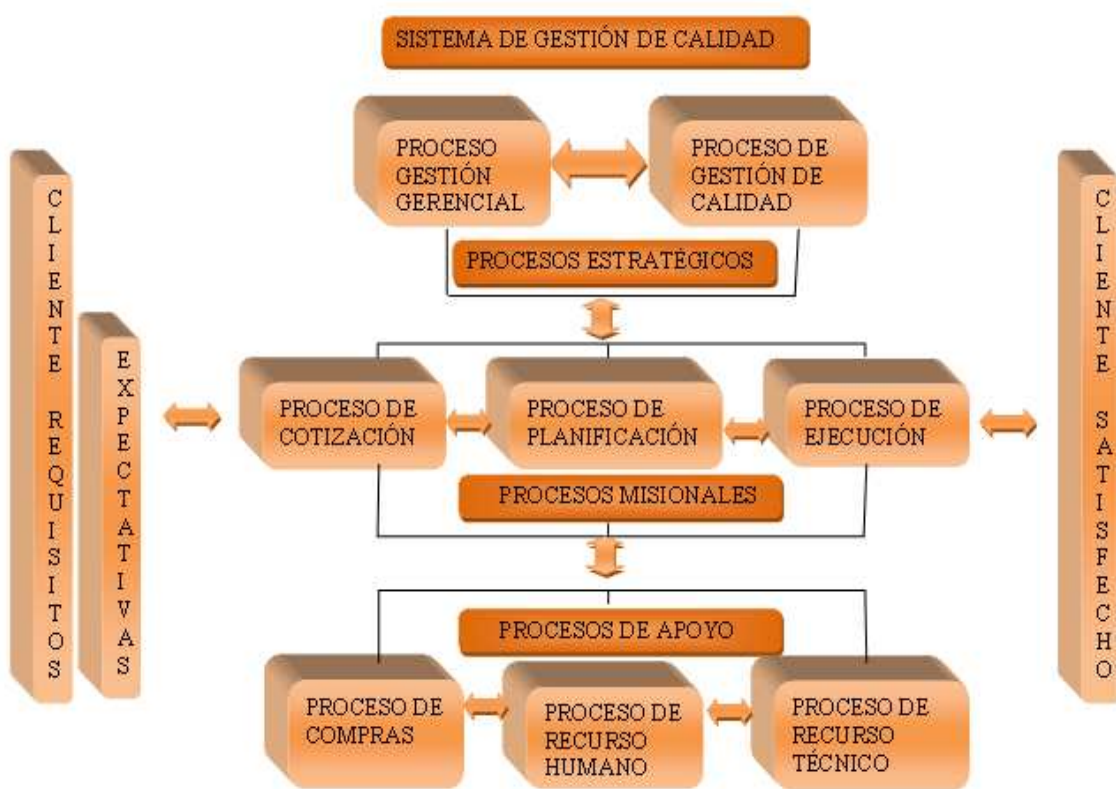
1. Responder oportunamente ante las emergencias
2. Cumplir con las fechas de entrega
3. Cumplimiento del presupuesto de obra
4. Garantizar la calidad de los servicios prestados
5. Cumplir con las especificaciones técnicas
6. Mantener los recursos tecnológicos necesarios para prestar un excelente servicio
7. Capacitar permanentemente al Personal
8. Elaborar oportunamente las actas

Ver anexo A (matriz de despliegue política de calidad).


FIRMA REVISÓ	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

	TIPO DE DOCUMENTO MANUAL	CÓDIGO BEGO-DGC-009	
TÍTULO MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 201 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

9. MAPA DE PROCESOS.



Realizó: 	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
-------------------------	--------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO MANUAL	CÓDIGO BEGO-DGC-009	
TÍTULO MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 202 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

10. REGISTROS.

POLITICA DE CALIDAD	BEGO-DGC-008
MATRIZ DE DESPLIEGUE DE LA POLITICA DE CALIDAD	BEGO-DGC-010
MATRIZ DE REQUISITOS DEL CLIENTE	BEGO-DGC-011


11. ANEXOS.

ANEXO 1.	
CARACTERIZACIONES	
PROCESO GESTIÓN GERENCIAL	BEGO-DGC-001
PROCESO GESTIÓN GESTION DE CALIDAD	BEGO-DGC-001
PROCESO COTIZACION	BEGO-DCT-001
PROCESO PLANIFICACIÓN	BEGO-DPL-001
PROCESO EJECUCIÓN	BEGO-DEE-001
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	BEGO-DRH-001
PROCESO DE COMPRAS	BEGO-DCO-001
PROCESO DE RECURSO TECNICO	BEGO-DRT-001

ANEXO 2.

Matriz de interrelación procesos vs requisitos.


Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	-------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO MANUAL	CÓDIGO BEGO-DGC-009	
TÍTULO MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 203 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

ANEXO 1.


CARACTERIZACIONES

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	-------------------------------------------------

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DGG-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN GERENCIAL		001			Página 204 de 226
PROCESO					
GESTIÓN GERENCIAL					


Objetivo: Planear dirigir y controlar todos los procesos al interior de la organización en busca de lograr que todos los recursos se optimicen y cumplir así de manera eficaz los requerimientos del cliente y las metas de la Empresa						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos Mercado Clientes	Requerimiento Clientes y de la Empresa	P	Determinar las políticas y objetivos de la organización	Gerente	Planificación estratégica y direccionamiento de la organización Clientes Recursos Resultados del desempeño del S.G.C	Todos los procesos
			Elaborar las proyecciones financieras de la empresa	Gerente		
			Realizar los planes de crecimiento y desarrollo de la organización	Gerente		
	Lista de alternativas para obtención de recursos.	H	Conseguir los Clientes	Gerente		
			Adquirir los recursos económicos	Gerente		
			Ejecutar los planes establecidos	Todos los funcionarios		
			Garantizar los recursos para mantener el SGC y cumplir con los requisitos del cliente	Gerente		
	Desempeño del S.G.C	V	Realizar el seguimiento y medición de la gestión de los procesos y del servicio prestado	Gerente		
	Resultados del proceso					

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE
CARGO	CARGO

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DGG-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN GERENCIAL		001		Página 205 de 226
PROCESO				
GESTIÓN GERENCIAL				


		A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente		
RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS			DOCUMENTOS	
Gerente		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina			BEGO-DGG-001 Misión y Visión BEGO-DGG-002 Organigrama	
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA				
Rentabilidad Nuevos clientes		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 5. Responsabilidad de la Dirección 6.1 Gestión de los Recursos 8. Medición, Análisis y Mejora				
CONTROL DE CAMBIOS						
Fecha	Versión	Descripción del cambio				
Elaborado por:				Aprobado por:		

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE
CARGO	CARGO

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DGC-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		001		Página 206 de 226
PROCESO				
GESTIÓN DE CALIDAD				


Objetivo: Planificar e implementar actividades de análisis, seguimiento, medición y mejoramiento que permitan asegurar el éxito del Sistema de Gestión de Calidad y lograr así la satisfacción del cliente						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los Procesos	Requisitos de los clientes y directrices de la Empresa	P	Definir la Política de Calidad de la Empresa, los Objetivos de Calidad y divulgarlos	Gerente	Políticas y Objetivos de Calidad	Todos los Procesos
	Política y Objetivos de Calidad		Determinar los Procesos para la aplicación del S.G.C	Gerente	Procesos identificados	
	Política y Objetivos de Calidad		Realizar la Planificación e Implementación del S.G.C	Gerente	Planificación del S.G.C	
	Necesidad del representante de la Dirección	H	Nombrar el representante de la Dirección	Gerente	Representante de la Dirección nombrado	
	Necesidad de documentación de los procesos		Documentar los procesos implementados y mantenerlos	Representante de la Dirección	Documentos del S.G.C	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DGC-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		001			Página 207 de 226
PROCESO					
GESTIÓN DE CALIDAD					


	Programa de Auditorias Internas		Establecer los procesos de comunicación adecuados para la organización	Gerente	NO conformidades y oportunidades de mejora identificadas	
	Requisitos del Cliente		Asegurarse de que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplan	Gerente	Necesidades satisfechas del Cliente	
	Desempeño del S.G.C	V	Recopilar y analizar la información y datos del desempeño del sistema	Representante de la Dirección	Resultados del desempeño del S.G.C	
			Revisar el S.G.C de la Empresa para asegurarse de su eficacia y adecuación permanente	Gerente Auditor		
	Resultados del proceso	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente Representante de la Dirección	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	

FIRMA REVISOR	FIRMADO EL ORIGINAL COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ	FIRMADO EL ORIGINAL GERENTE
CARGO		CARGO	

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DGC-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		001			Página 208 de 226
PROCESO					
GESTIÓN DE CALIDAD					


RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS
Representante de la dirección		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina	BEGO-DGC-008 Política de calidad BEGO-DGC-009Manual de Calidad BEGO-DGC-001 Procedimiento Control de documentos BEGO-DGC-002 Procedimiento Control de registros BEGO-DGC-003 Procedimiento Acciones correctivas BEGO-DGC-004 Procedimiento Acciones preventivas BEGO-DGC-005 Procedimiento Control producto no conforme BEGO-DGC-006 Procedimiento Auditoría interna de calidad
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA	
Satisfacción del Cliente		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 5.0 Responsabilidad de la dirección 6,1 Provisión de recursos 8.0 Medición Análisis y Mejora	
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DGC-001	
TITULO	CARACTERIZACION PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
		001		Página 209 de 226
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD			

Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DCT-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE COTIZACIÓN		001			Página 210 de 226
PROCESO					
COTIZACIÓN					

Objetivo: Generar cotizaciones que cumplan con los requerimientos del cliente con el fin de que sean adjudicadas.

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial Proceso de Gestión de Calidad Cliente	Planificación estratégica de la empresa	P	Identificar los requerimientos del cliente	Gerente	Requerimientos de los clientes	Proceso gerencial
			Identificar recursos que son requeridos de acuerdo con los requerimientos	Gerente		
	Directrices del SGC Requerimientos del cliente Cotizaciones aprobadas por los clientes	H	Obtener los recursos requeridos	Aux. Administrativo Aux Contable	Cotizaciones para los clientes	Proceso Planificación de obra
			Obtener recursos requeridos no disponibles: Pólizas, cotización de Material, equipo etc....	Aux. Administrativo		
			Elaborar, aprobar y enviar las cotizaciones a los clientes	Aux Administrativo	Contratos de obras de los clientes	
			Revisar las propuestas que han sido aceptadas por los clientes	Aux Adm		
			Realizar la contratación con el cliente	Gerente	Resultados del desempeño del SGC	
	V	Realizar el seguimiento a la asignación de las cotizaciones por parte de los clientes	Aux Administrativo			
	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente			

FIRMA REVISOR


CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
COORDINADOR DE CALIDAD

FIRMA APROBÓ


CARGO

FIRMADO EL ORIGINAL
GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DCT-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE COTIZACIÓN		001			Página 211 de 226
PROCESO					
COTIZACIÓN					


RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS
Gerente		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina	
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA	
Cotizaciones atendidas al cliente Cotizaciones adjudicadas		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8. Medición, Análisis y Mejora	
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	
Elaborado por:		Aprobado por:	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DPL-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE PLANIFICACIÓN		001		Página 212 de 226
PROCESO				
PLANIFICACIÓN				


Objetivo: Planificar, identificar y lograr la distribución de todos los recursos necesarios que permiten la óptima realización de la obra						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial Proceso de Gestión de Calidad Proceso de Cotización	Planificación estratégica de la empresa	P	Identificar los recursos necesarios para la ejecución de la obra	Gerente	Programa de obra	Proceso gerencial
	Directrices del SGC	H	Elaborar el programa de Obra	Gerente Ing. de obra		Proceso Ejecución
	Requerimientos del cliente		Realizar el presupuesto y flujo de caja de la obra	Gerente Ing. de obra		
	Cotizaciones aprobadas por los clientes	V	Verificar que se hayan tenido en cuenta todos los recursos y requerimientos del cliente en la planificación	Gerente Ing. de obra	Presupuesto y Flujo de caja de la obra	Proceso de Compras
	Resultados del proceso	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Ing. de obra	Solicitudes de recursos Resultados del desempeño del SGC	Proceso de Recurso Humano Recurso Técnico Proceso Gestión de Calidad

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	CARGO <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DPL-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE PLANIFICACIÓN		001			Página 213 de 226
PROCESO					
PLANIFICACIÓN					


RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS	DOCUMENTOS
Gerente Ingeniero Residente obra		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina	
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA	
Cumplimiento presupuesto obra Cumplimiento tiempo obra		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8. Medición, Análisis y Mejora	
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	
Elaborado por:		Aprobado por:	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DEJ-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE EJECUCIÓN		001		Página 214 de 226
PROCESO				
EJECUCIÓN				


Objetivo: Realizar las actividades planificadas para ejecutar las obras.						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial	Planificación estratégica de la empresa	P	Verificar que se cuente con todos los recursos necesarios para la ejecución de la obra	Ingeniero de obra	Obra realizada Resultados del desempeño del SGC	Cliente Proceso gerencial Proceso Gestión de Calidad
Proceso de Gestión de Calidad	Directrices del SGC	H	Ejecutar las actividades de obra planeadas	Maestro de obra		
Proceso de Planificación	Requerimientos del cliente	V	Verificar que se hayan realizado las actividades y las pruebas planificadas	Ingeniero de obra		
Proceso de Compras	Programa de obra	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Ingeniero de obra		
Proceso de Recursos Humanos	Recursos requeridos para la ejecución					
Proceso Técnico	Resultados del proceso					
RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS		DOCUMENTOS		

FIRMA REVISOR	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA APROBÓ	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE
CARGO		CARGO	

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DEJ-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE EJECUCIÓN		001			Página 215 de 226
PROCESO					
EJECUCIÓN					


Ingeniero Residente obra		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina	
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA	
Calidad de obra Cumplimiento especificaciones técnicas		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 8. Medición, Análisis y Mejora	
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	
Elaborado por:		Aprobado por:	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	
		CARACTERIZACION		BEGO-DCO-001	
TITULO		VERSIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE COMPRAS		001			Página 216 de 226
PROCESO					
COMPRAS					


Objetivo: Comprar materiales, Equipos y servicios de acuerdo con las especificaciones buscando las mejores condiciones comerciales, con proveedores confiables que garantice así la satisfacción de nuestros clientes.						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial	Planificación estratégica de la empresa	P	Realizar la selección de proveedores	Jefe de Compras	Proveedores Seleccionados y evaluados	Proveedor Proceso gerencial Proceso Ejecución Proceso Gestión de Calidad
Proceso de Gestión de Calidad	Directrices del SGC		Definir los términos económicos, tiempos de entrega y condiciones de la compra.	Jefe de Compras	Cotizaciones de los proveedores	
Proceso de Planificación	Solicitudes de recursos		Realizar la programación de compras	Jefe de Compras	Materiales, equipos y servicios adquiridos	
Proveedores	Materiales, productos y servicios	H	Solicitar cotizaciones para la realización de las compras con las especificaciones.	Jefe de Compras	Resultados del desempeño del SGC	
			Elaborar cuadro comparativo	Jefe de Compras		
			Realizar las compra	Jefe de Compras		
		H	Realizar la evaluación de proveedores.	Jefe de Compras		
	Resultados del proceso	V	Verificar el cumplimiento de las órdenes de compra	Administrador de la obra		

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DCO-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE COMPRAS		001		Página 217 de 226
PROCESO				
COMPRAS				


			Verificar los Materiales y servicios adquiridos	Maestro de Obra		
		A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Jefe de Compras		
RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS			DOCUMENTOS	
Jefe de Compras		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina			BEGO-DCO-002 Procedimiento de Compras	
MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA				
Evaluación de proveedores		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 7.4 Compras 8. Medición, Análisis y Mejora				
CONTROL DE CAMBIOS						
Fecha	Versión	Descripción del cambio				

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DCO-001	
TITULO	CARACTERIZACION PROCESO DE COMPRAS	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
		001		Página 218 de 226
PROCESO	COMPRAS			


Elaborado por:	Aprobado por:

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DRH-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		001		Página 219 de 226
PROCESO				
RECURSOS HUMANOS				


Objetivo: Garantizar el personal calificado para realizar una obra o servicio, teniendo en cuenta la capacitación continua para cada uno de ellos.						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Gestión Gerencial Proceso de Gestión de Calidad Proceso de Planificación	Planificación estratégica de la empresa	P	Determinar las necesidades y competencias del personal	Gerente Administrativa	Personal con la competencia Resultados del desempeño del SGC	Proceso gerencial Proceso Ejecución Proceso Gestión de Calidad
	Directrices del SGC	H	Realizar la selección, contratación e inducción del personal	Gerente Administrativa		
			Identificar las necesidades de capacitación y ejecutar los planes de capacitación	Gerente Administrativa		
	Solicitudes de recursos		Velar por la salud y seguridad del personal de la empresa			
	Materiales, productos y servicios	V	Verificar el cumplimiento de la competencia del personal	Gerente Administrativa		
	Resultados del proceso	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Gerente Administrativa		
RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS		DOCUMENTOS		
Gerente Administrativo		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina				

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DRH-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		001		Página 220 de 226
PROCESO				
RECURSOS HUMANOS				

MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA
Cumplimiento de la capacitación		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 6.2 Recursos humanos 6.4 Ambiente de trabajo 8. Medición, Análisis y Mejora
CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
Elaborado por:		Aprobado por:


FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE
CARGO	CARGO

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DRH-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		001		Página 221 de 226
PROCESO				
RECURSOS HUMANOS				

Objetivo: Cumplimiento plan de mantenimiento
Cumplimiento plan de calibración


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	
Proceso de Gestión Gerencial Proceso de Gestión de Calidad Proceso de Planificación	Planificación estratégica de la empresa	P	Definir la programación de mantenimiento y calibración de equipos.	Ing. Residente.	Maquinari a y equipos en buen estado y calibrada	Proceso gerencial Proceso Ejecución	
	Directrices del SGC	H	Realizar las actividades de mantenimientos preventivos, y la calibración correspondiente de acuerdo con programación de mantenimientos.	Ing. Residente.			
	Solicitudes de recursos	V	Verificar que se hayan realizado las actividades de mantenimiento y calibración establecidas	Ing. Residente.	Resultad o del desempe ño del SGC	Proceso Gestión de Calidad	
	Resultados del proceso	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Ing. Residente.			
RESPONSABLE DEL PROCESO		RECURSOS			DOCUMENTOS		
		Personal Administrativo Computador Implementos de oficina					

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
CARGO	CARGO
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE

		TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	
		CARACTERIZACION	BEGO-DRH-001	
TITULO		VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA
CARACTERIZACION PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		001		Página 222 de 226
PROCESO				
RECURSOS HUMANOS				


MEDICION Y SEGUIMIENTO		APLICACIÓN DE LA NORMA	
Cumplimiento plan de mantenimiento Cumplimiento plan de calibración		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 6.3 Infraestructura 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición 8. Medición, Análisis y Mejora	
CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	
Elaborado por:		Aprobado por:	

FIRMA REVISOR	FIRMA APROBÓ
<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> COORDINADOR DE CALIDAD	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> GERENTE
CARGO	CARGO

	TIPO DE DOCUMENTO MANUAL	CÓDIGO BEGO-DGC-009	
ITULO MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 223 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			


ANEXO 2. MATRIZ INTERRELACIÓN DE PROCESOS VS REQUISITOS

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	-------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO MANUAL	CÓDIGO BEGO-DGC-009	
ITULO MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 224 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			


ISO 9001:2000	P. ESTRATEGICOS		P. MISIONALES			P. DE APOYO		
	GESTION GERENCIAL	GESTION DE CALIDAD	COTIZACION	PLANIFICACION	EJECUCION	COMPRAS	RECURSO HUMANO	RECURSO TECNICO
4.Sistema gestión de calidad	X	X	X	X	X	X	X	X
4.1 Requisitos generales		X						
4.2 Requisitos de la documentación		X						
5 Responsabilidad de la dirección	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1 Compromiso de la dirección		X						
5.2 Enfoque al cliente	X	X						
5.3 Política de la calidad		X						
5.4Planificación		X						
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	X	X						
5.6 Revisión por la dirección		X						
6 Gestión de los recursos	X	X	X	X	X	X	X	X
6.1 Provisión de recursos	X	X	X	X	X	X	X	X

Realizó: 	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
-------------------------	--------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO MANUAL	CÓDIGO BEGO-DGC-009	
ITULO MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 225 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

6.2 Recursos humanos							X	
6.3 Infraestructura						X		X
6.4 Ambiente de trabajo							X	
7 Realización del producto			X	X	X			
7.1 Planificación de la realización del producto			X	X	X			
7.2 Procesos relacionados con el cliente	X	X						
7.3 Diseño y desarrollo								
7.4 Compras						X		
7.5 Producción y prestación del servicio			X	X	X			
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.			X	X	X			
7.5.2 validación de los procesos de la producción y prestación del servicio			X	X	X			
7.5.3 identificación trazabilidad		X	X	X	X	X		
7.5.4 Propiedad del cliente								
7.5.5 Preservación del producto	X		X	X	X	X		
7.6 Control de los dispositivos de								X

Realizó: 	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
-------------------------	--------------------------------------------------------

	TIPO DE DOCUMENTO MANUAL	CÓDIGO BEGO-DGC-009	
ITULO MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 001	FECHA DE APROBACIÓN	PAGINA Página 226 de 226
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD			

seguimiento y medición								
8. Medición, análisis y mejora	X	X	X	X	X	X	X	X
8.1 Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.1 Satisfacción del cliente		X						
8.2.2 Auditoría interna		X						
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4 Seguimiento y medición del producto				X	X	X		
8.3 Control del producto no conforme		X	X	X	X			
8.4 Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5 Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1 Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2 Acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 Acción preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	-------------------------------------------------